

ホテル名	温泉ホテル中原別荘（客室禁煙・耐震改修済）			
ホテル概要	地域	九州	客室数	57室
	所在地	鹿児島県鹿児島市照国町 15-19(中央公園前)	URL	http://nakahara-bessou.co.jp/

テーマ	連泊・滞在のお客様のルームクリーニングやアメニティ交換の確認方法
カテゴリ	作業改善、標準化・マニュアル化・マネジメントの徹底
部門	フロント、接客、清掃

改善の背景	インバウンドをはじめとして国内でも3泊以上されるお客様が増加傾向にある。特に連泊のお客様に関しては、何時に外出されるかわからないため、清掃作業において「お客様の外出待ち」という状態が頻繁に起こっていた。何時に退出されるかわからないお客様を待ち続けなければならない状態であり、いたずらに時間が過ぎ、従業員の拘束時間が長くなってしまっていた。
-------	---

改善の内容	<p>(改善前)</p> <ul style="list-style-type: none"> チェックイン時に、連泊・滞在のお客様に対して、フロントでの声掛けのみにとどまっていた。 客室係による朝食時に声掛けを独断で行っていたことなどの問題が発生し、時折、お客様の御怒りを買う事もあった。 インバウンドのお客様も増加し、英語が話せるスタッフが不在の場合は聞くことが難しかった。 客室係やクリーン担当の中でも滞在の部屋持ちの人間とそうでない人間との作業終了時間で、大きな差があり、不公平感を持たせてしまう事が心配されていた。 <p>(改善後)</p> <ul style="list-style-type: none"> 該当するお客様へ渡す、案内書の作成。 チェックイン時に手渡し説明を行うため、内容は出来るだけ少なく簡潔なものを目指した。 (内容は資料を参照) また、インバウンドのお客様向けにも英語版の案内文を作成し、その場で読み理解してもらうことが出来るようにした。 滞在持ちの客室係に対して外出がするのが遅くなりそうな部屋に関しては、リネンやその他の準備を行い、クリーン担当に入れ込みをしてもらう等の作業の分業と効率化を図り、客室係同士の作業終了時間にあまり差異が出ないようにした。 清掃時間の指定 案内文に清掃可能時間を設け、お客様にお知らせした。 清掃の有無を電話で確認することにより、効果を深められるようにした。
-------	--

(資料)

【連泊のお客様へ 客室清掃に関してのご案内】

日中客室でごゆっくりされる際、お客様より特段の申し出がない場合は、10時以降フロントより客室へご連絡させていただき、当日の清掃についてご連絡させていただいております。清掃不要の際や清掃時間のご指定がある場合にはお早めにご連絡下さいませ。

清掃時刻について

- 基本的にお客様の外出時間に合わせて清掃させていただきます。
ルームキーをフロントにお預け頂いた時点で外出と判断させていただきますので、外出の際はルームキーをお預け頂き、貴重品は金庫で保管するか、ご自身でお持ち頂く様、お願い致します。
- 当館では客室清掃のできる時間帯が10時から14時までとなっております。
14時以降はアメニティの交換のみの対応とさせていただきますのでご了承くださいませ。

【清掃を希望される場合は、お荷物をなるべくまとめて頂きますようお願い致します。】

ゴミの回収について

- 基本的に、ゴミ箱に入っているゴミ、又はゴミ箱の周辺に固めてあるゴミのみを回収させていただきます。
不要なものはゴミ箱か、ゴミ箱に入りきらない場合はゴミ箱の周辺に固めて置いて頂く様、ご協力お願いいたします。

To guest of consecutive nights Information on cleaning rooms

- We will clean according to guests outing time.
- We decide to go out when you leave the room key at the front desk.
So please cooperate with leave the room key.
- Cleaning is possible from 10 o'clock to 14 o'clock.
- After 14 o'clock will be available only for amenity exchanges.
- Please inform the front staff if there is time specification or if cleaning is unnecessary.
- If there is no offer, we will contact the room between 10 o'clock and 11 o'clock to ask for cleaning.
- If cleaning is unnecessary, you will not enter the room. Therefore, we will not exchange amenities.
- Please come to the front desk if you need new amenity.

H30年3月1日より

滞在のお客様のアメニティの回収について

基本的に未使用、未開封のアメニティはそのまま使用する。但し、未使用、未開封でも見かけの悪くなったものは新しいものと交換する。

石鹸		
クリーン担当	使用済みの場合	水気を取り、容器を洗浄してその上に置いておく。
	未使用の場合	回収不要。未開封をそのまま使用する。
	補充について	容器の横に新しく補充する。常に新品が二つある状態にする。 ※未使用であれば、そのまま使用。新しい石鹸の補充は不要。

お茶パック		
客室係	使用済みの場合	回収する。
	未使用の場合	回収不要。そのまま使用する。
	補充について	毎日新しいものを人数分用意する。 未使用があればそのまま使い、足りない人数分のみ新しく補充する。

フェイスタオル		
客室係	使用済みの場合	タオル掛けに干していないものは回収、干している場合はそのまま置いておく。
	未使用の場合	回収不要。そのまま使用する。
	補充について	毎日新しいものを人数分用意する。 未使用があればそのまま使い、足りない人数分のみ新しく補充する。

バスタオル		
客室係	使用済みの場合	毎日回収する。干している場合でも回収する。
	未使用の場合	回収不要。そのまま使用する。
	補充について	毎日新しいものを人数分用意する。 未使用があればそのまま使い、足りない人数分のみ新しく補充する。

歯ブラシ、歯磨き粉		
クリーン担当	使用済みの場合	開封して使用済みのものについては、洗浄した白コップに入れる。 歯磨き粉は白コップのそばに置いておく。 ※使用済みのものが溜まっていても、ゴミ箱に捨てていない限りは回収しないでください。
客室係	未使用の場合	回収不要。そのまま使用する。
	補充について	毎日新しい歯ブラシを人数分用意する。 未使用があればそのまま使用。足りない人数分のみ新しく補充する。

リンインシャンプー		
クリーン担当	使用済みの場合	回収する。
客室係	未使用の場合	回収不要。そのまま使用する。
	補充について	毎日新しいものを人数分用意する。 未使用があればそのまま使い、足りない人数分のみ補充する。

お菓子		
クリーン担当	開封済みについて	回収する。
客室係	未開封の場合	そのまま使用。
	補充について	補充無し(2泊目以降の補充は不要です。)

ゴミの回収について		
基本的にゴミ箱に入っているゴミ以外は捨てないでください。但しゴミ箱が小さいため、入りきらないゴミをゴミ箱の周辺に固めて置いてある場合があるので、ゴミ箱周辺のゴミは処分してかまいません。		

改善のポイント

全スタッフが対応出来るような内容の案内書を作成すること。また、その内容についてはチェックイン時に直接お客様に説明するので、簡潔でなくてはならない。口頭だけでなく、しっかりと書面を渡すことが重要であり、後のトラブル防止の盾となってくれる。

改善の効果

極端にはないが、以前と比べると滞在のお客様のフロントへの連絡する比率が上昇した。
外国人旅行者についても、内容を理解し協力してくれるお客様が増加した。
マニュアル化したことで、合わせて分業化及びミスの減少に成功した。