

ホテル名	湯の山温泉旅館 彩向陽			
ホテル概要	地域	中部	客室数	26 室
	所在地	三重県三重郡菰野町菰野 8497	URL	https://www.gh-koyo.jp/

テーマ	海外のお客様満足度の向上
カテゴリー	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、予約、営業

改善の背景	- 英語の話せるスタッフが限られていた。 - 海外のお客様対応に苦戦していた。
改善の内容	(改善前) - 館内の案内や料理説明に時間がかかり、うまく伝えられないこともしばしばあった。 (改善後) - ご案内シートやお品書きに英語表記を追加。
改善のポイント	英語が得意なスタッフの長所を活かすことができた。
改善の効果	以前までは 20 分ほどかかっていたご案内が 10 分でできるようになった。