

ホテル名	京の宿 綿善旅館			
ホテル概要	地域	関西	客室数	27 室
	所在地	京都府京都市中京区井筒屋町413 (柳馬場六角下ル)	URL	https://www.watazen.com/

テーマ	働き方の見直し
カテゴリー	ムダの排除、人材育成・定着化、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、接客、サービス、施設、清掃、布団敷き

改善の背景	社員の新規雇用難、定着率の低下
改善の内容	<p>(改善前) 業界特有の「中抜け」「たすぎ掛け」勤務形態の常態化、年間休日数 83 日（週休 2 日にあらず）</p> <p>(改善後) 業務の見直しにより「中抜け」「時短」「通し」勤務等、複数のシフトパターンを構築し試験実施。一定の効果が確認されたことから、年間休日105日へ休日制度を変更予定。総労働時間の短縮と、従業員の意識改善を図り、休日制度変更に向けた実効性が向上。</p>
改善のポイント	各部門の業務棚卸と見える化(実態把握)と、サービス内容を一覧化し、従業員全体で議論の上、「必要な」業務・サービスと「不必要な」業務・サービスに選別。部門間を超えた業務見直しと、「やめる」業務・サービスを明確化したことで、会社全体の総労働時間の短縮を企図。
改善の効果	<p>休日制度の変更は2019年4月を予定。業務・サービスの見直しによる総労働時間の短縮と休日制度見直しにより、従業員満足と、顧客満足の向上が図れるものと思料。</p> <p>また、今後も随時見直しを行っていく方針であるが、業務・サービスの棚卸、見える化、従業員の意識改善により、継続的な業務改善のベースが構築できた。</p>