

|       |      |                 |     |                          |
|-------|------|-----------------|-----|--------------------------|
| ホテル名  | 木もれび |                 |     |                          |
| ホテル概要 | 地域   | 関西              | 客室数 | 20 室                     |
|       | 所在地  | 滋賀県大津市苗鹿 2-30-1 | URL | https://www.komolebi.jp/ |

|       |                                 |
|-------|---------------------------------|
| テーマ   | 予約管理のペーパーレス化                    |
| カテゴリー | ムダの排除、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   | 予約処理の紙への記入とパソコンへの記入と二度手間。ファイルに戻す作業や予約を探すのに時間がかかる。予約詳細の印刷代や用紙代も必要。   |
| 改善の内容   | <p>(改善前)</p> <p>電話での新規予約は予約台帳に記入、メールでの予約・変更・キャンセルを全て印刷して紙ベースで月毎のファイルに残っていた。記入する作業とパソコンの画面を変更する作業と二度手間が発生していた。また、用紙をファイルに戻す手間や、予約の変更がある場合ファイルから探し出す手間があった。</p> <p>(改善後)</p> <p>ファイルに残っていた予約をパソコンに移し替え作業を行い(約半分終了)、ペーパーレス化し予約は全てパソコンでのみ管理するようにした。変更の電話を受けたら、赤い矢印の欄に日付・名前・記録を残すようにした。旅行会社様とのやり取りのFAXや団体のお客様の部屋割りやスケジュールもスキャナーで読み取り、黄色い矢印の所に添付ファイルとして保存するようにした。また、ペーパーレス化のマニュアルを作成した。</p> |
| 改善のポイント | 旅行会社様とのやり取りのFAXや団体のお客様の部屋割りやスケジュールもスキャナーで読み取り添付ファイルとして保存するように改善。  |
| 改善の効果   | 予約処理に1日2時間有していた作業が30分で済むようになり75%の業務効率の向上となった。   |