

ホテル名	定山溪グランドホテル瑞苑			
ホテル概要	地域	北海道	客室数	220 室
	所在地	北海道札幌市南区定山溪温泉東4丁目328	URL	<a href="https://www.granj.co.jp/">https://www.granj.co.jp/</a>

テーマ	新入社員によるフロントオペレーションマニュアルの作成
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	前年度にフロント社員が多数退職し、新入社員中心の運営となった。フロント業務を習得させるツールが必要であった。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>先輩社員が一人ずつついて、業務を教える仕組みだったが、マニュアルがなく教える内容が人によって少しずつ違っていた。そのため新入社員の間に混乱が生じた。時にお客様のクレームにつながることもあった。</p> <p>(改善後)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・新入社員の中にサービス業経験者がいたため、その社員を中心に新入社員だけでフロントのオペレーションマニュアルを作成した。</li><li>・全員がマニュアルを読んで習得することにより、仕事が標準化され、お客様の問い合わせに対する対応のもれがなくなった。</li></ul>
改善のポイント	<ul style="list-style-type: none"><li>・マニュアル作成のために、業務を整理して文章にすること自体が、仕事のポイントの理解につながった。</li></ul>
改善の効果	<ul style="list-style-type: none"><li>・マニュアル作成前は週6件程度あったクレームが、作成後は週ゼロ~1件になった。</li><li>・上司に依存せず、自分達でマニュアルをまとめたことで自信を持ち、成長につながったことも大きい。</li><li>・このマニュアルは、今後も新入社員教育に活用していく。</li><li>・また、今後接客についてお客様目線で撮った動画マニュアルを作成し、さらなる業務水準の向上を図る。</li></ul>