

ホテル名	寿亭			
ホテル概要	地域	中部	客室数	34 室
	所在地	三重県三重郡菟野町菟野 8585	URL	https://www.kotobukitei.co.jp/

テーマ	インチャージ使用者増加による業務の平準化
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	インチャージを使用出来る人が限られていたり、使用できるレベルに差があるため、使用できる人に業務が集中していた。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>個人により活用に差がある。</p> <p>できる人が最終確認をするために、負担と時間を要している。</p> <p>教えられるレベルの人 2人</p> <p>それ以外の人 10人</p> <p>(改善後)</p> <p>スキルマップを作成し、レベルを把握した後、入社2年以上の10人のうち4人を対象に、1人でできるレベルにした。</p>
改善のポイント	スキルマップによる現状把握とマニュアルの作成・勉強会の実施
改善の効果	インチャージできる人が、2人→6人と増加した。 業務の平準化が進み、残業が5時間/月程度削減できた。