

ホテル名	長良川観光ホテル石金			
ホテル概要	地域	関西	客室数	14 室
	所在地	岐阜県岐阜市長良 112	URL	http://www.ishikin.co.jp/

テーマ	業務分担や業務フローの整備
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	マルチタスク化をする際に、どの業務を組み合わせることで生産効率や抜け漏れが無くなるのかが、把握できていない。人員の余剰が発生している可能性あり。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>シングルタスク。自分の持ち場のみの仕事。それぞれの持ち場のみ、チェックや確認の体制が無く、一つの抜けや漏れが見過ごされてしまう。</p> <p>(改善後)</p> <p>それぞれの業務担当者から業務内容や所要時間についてのヒアリングの結果を踏まえ、日ごとの基本的な業務フローを各職種ごとに作成。時間帯ごとに様々な部署での業務を兼任するマルチタスクを組み込んだ業務フローとして運用している。</p>
改善のポイント	お客様との接点を増やしサービス向上に繋がる様に、設営などの館内業務の時間の見直し、事務対応時間の見直しを行った。
改善の効果	お客様との接客の時間を増やすことができた。また、毎日 MTG の時間を設けることで、その日の状況を皆で共有することができるようになった。