

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	<a href="http://www.ishikin.co.jp/">http://www.ishikin.co.jp/</a>

テーマ	自発的に業務改善に取り組める風土づくり
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	調理、配膳、食器洗浄、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	現場スタッフ発信での全社的な改善姿勢が希薄な状態。 要望をするだけになっている。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>要望のみの提案。〇〇がほしい、〇〇してもらいたい、と言ったことのみ。 どうしたらもっと〇〇になるか、と言った行動がなかった。 また、その場で口頭で言うだけになり、言われたことがすぐに実行できないと忘れてしまう。</p> <p>(改善後)</p> <p>「改善・要望シート」制度を導入して、現場の最前線で働いていただくスタッフが率先して改善行動を進めていく社内体制を構築していく。</p>
改善のポイント	褒章制度の整備と取り組み内容だけでなく、なぜそれをやろうと思ったのか、という項目を作る。ただ漫然と日々の業務に取り組むのではなく、常に課題意識をもって業務に取り組んでもらえるような環境づくりをした。
改善の効果	始めたばかりだが、「〇〇なことをやってみようと思います」と言った、行動や仕事の進め方を変えようとする報告が複数上がってきている。