

ホテル名	長崎 I・K ホテル			
ホテル概要	地域	九州	客室数	45 室
	所在地	長崎県長崎市恵美須町 7-17	URL	http://ikhotel.com/

テーマ	業務プロセス調査
カテゴリ	作業改善、標準化・マニュアル化・マネジメントの徹底
部門	接客、サービス

改善の背景	ホール接客担当はベテラン従業員が多く、基本はベテラン従業員に任せていたが、高齢化に伴い相次いで欠員が出たため、急遽、業務の引継ぎと新規スタッフの業務習得が必要となった。 また、残った社員の業務習熟度もわかっておらず、誰が何をわかっていて、何をわかってないのかも不明な状況だった。
-------	--

改善の内容	<p>(改善前) マニュアルなどもなく、基本はベテラン従業員に任せ、その指示のもと各自業務にあたっており、その他の従業員の業務習熟度がわからなかった。</p> <p>(改善後) 残った社員のスキルマップを製作し、誰が何をできるか確認。スキルマップを元に業務内容のヒアリングを行い、業務のどこが習熟度が高く、どこが低いかがはっきりとわかった所で、習熟度が低い箇所を中心に業務マニュアルを製作した。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>※写真は4000円の料理 上層の席は「刺身」を上、「割物」を下。 左の写真は上層の席のイメージ 下層のみ、その逆で「刺身」を下、「割物」を上。 下の写真は下層の席のイメージ</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>※写真は飲み放題時</p> </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <p>※卓数が多い時は2カ所設置。</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <p>※写真は飲み放題メニュー</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div>
-------	---

改善のポイント	今まではマニュアルがなく、ベテラン従業員の経験値を頼り、口頭ベースでの引継ぎだったが、マニュアル化することで、習熟度が高いスタッフの不在時でも対応出来るようになり、新規スタッフも業務をイメージしやすくなった。
---------	--

改善の効果	セットや事前の準備内容などを写真で見せることで、業務習得が早くなったとともに、確認用としても使えるため、不慣れなスタッフの不安感を軽減することができた。
-------	--