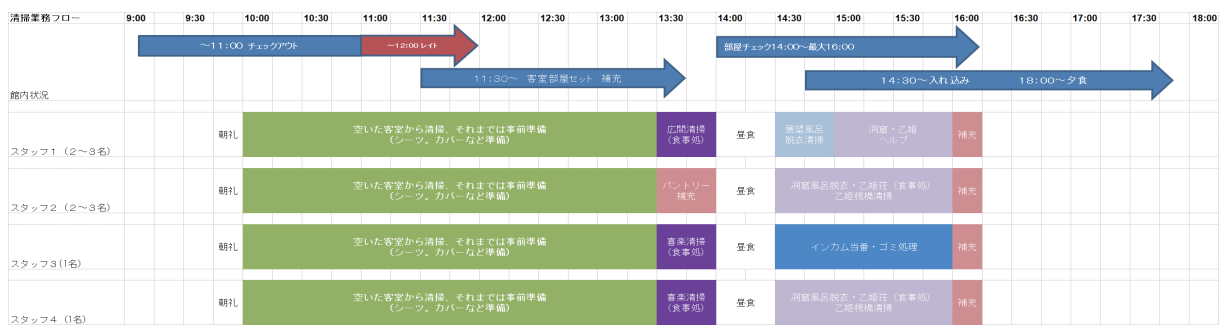


ホテル名	能登半島九十九湾 百楽荘			
ホテル概要	地域	中部	客室数	27室
	所在地	石川県鳳珠郡能登町越坂 11-34	URL	http://www.100raku-noto.com/

テーマ	清掃業務フロー作成オペレーションの見直し
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	施設、清掃、布団敷き

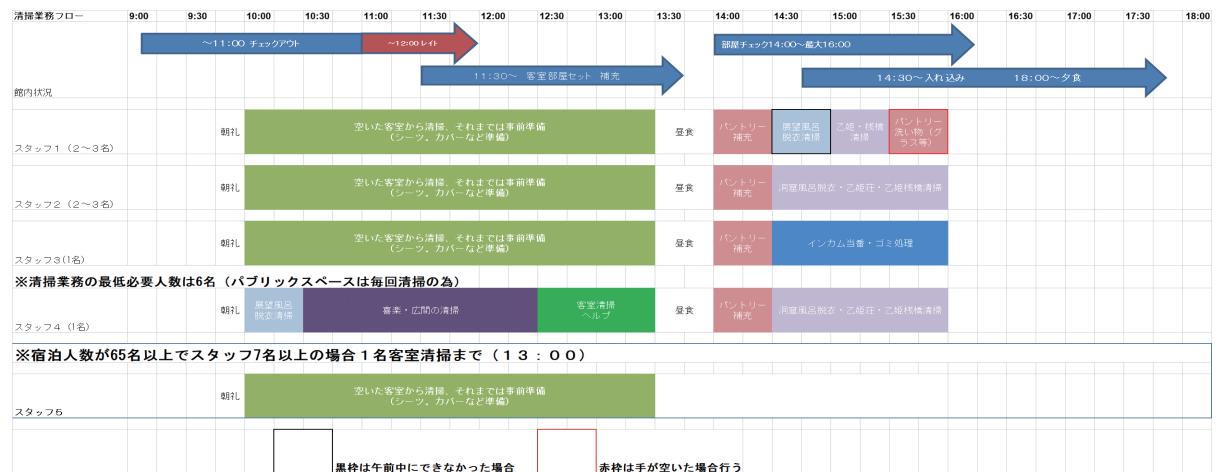
**改善の背景** 時間の使い方が悪く、客室清掃とパブリックスペースの清掃の際の人員振り分けが上手くいっていない。清掃開始時間は10時だが、基本チェックアウト時間は11時のため、日によって11時までほとんど動けない場合がある。

**改善の内容** (改善前)  
11時までの空き時間をパントリー補充や事前準備に費やしたり、空いた客室を数人の人員で作業していた。一時的に人員過多になっていた。



(改善後)  
業務フローを洗い出し新たに組み直しを行った。  
また、新たに客室清掃のみの半日シフトを導入予定  
利用時間が午前10時までのパブリックスペースの清掃に1名配置し、手が空き次第客室清掃のヘルプにまわるように変更した。

今後布団上げ、ベッドメイクのみの半日シフトを導入



**改善のポイント** 人員が必要な時間とそうでない時間を有効活用。  
宿泊人数が増え、スタッフが7名以上の場合はパブリックに人員は不要のため半日のシフトを作成した。

**改善の効果** 補充業務が就業時間内に完了する事が出来るようになった。  
一部のさらに仕事をしたいスタッフに新たな業務を任せる事が出来るようになった。