

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

テーマ	チェックリストの作成によるチェックのマルチ化
カテゴリー	5S・3定、レイアウト改善による効率化
部門	施設、清掃、布団敷き

改善の背景	部屋掃除後のチェックにバラつきがあり、顧客からのクレームにつながるがあった。																																																																																																																																																																																																					
改善の内容	(改善前) 部屋のチェックは、各担当に任されており、ルールも明確になっていなかったため、他部門の人やアルバイトはできない状態であった。																																																																																																																																																																																																					
	(改善後) 誰でも点検できるチェックシートを作成・導入した。																																																																																																																																																																																																					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>点検項目 / 日付</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>茶びつ(5個) お茶っ葉(3つ)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ポット、水ポット、急須(口は壁向き)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>花台、花瓶の向き</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>T V</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>汚れ、ほこり</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>音量・チャンネル3 確認</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>押し入れ</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>丹前・帯・タオル(人数分)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>リセッシュの量</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>金庫の中</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ハンガー(向き揃えて端に寄せる)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>机</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>机(場所、ほこり、汚れ)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>茶菓子、冊子、リモコン(上座向き)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>小物入れの中に何もないか</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>冷蔵庫</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>温度は3に合わせる</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>中に何も入っていないか</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>グラス(5個)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>栓抜きあるか</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>灰皿</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ゴミ箱(奥まで確認)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>電話台</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ティッシュ(向き、三角折り、量)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>アンケート(開けて中まで確認)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ボールペンあるか</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>クーラー(全自動)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>風呂</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>浴槽に虫や髪がないか</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>浴室(虫、石鹸、鏡の確認)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>トイレ</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>汚れ、便座の裏、流れるか</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>トイレ</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>トイレペーパー(量、三角折り)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>三角コーナー(奥まで確認)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>洗面所</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>コップ(大人的人数分)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>はぶらし(人数分)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>排水溝・ゴミ箱(奥まで確認)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ドライヤーの台の上</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ペーパータオルの量</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>電気がつくか確認</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>布団(枚数あるか、向き)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>座布団(右下に文字がくるように)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>玄関</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>スリッパ(人数分)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>電気全てつける(部屋、玄関)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>確認担当者</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	点検項目 / 日付	1	2	3	茶びつ(5個) お茶っ葉(3つ)				ポット、水ポット、急須(口は壁向き)				花台、花瓶の向き				T V				汚れ、ほこり				音量・チャンネル3 確認				押し入れ				丹前・帯・タオル(人数分)				リセッシュの量				金庫の中				ハンガー(向き揃えて端に寄せる)				机				机(場所、ほこり、汚れ)				茶菓子、冊子、リモコン(上座向き)				小物入れの中に何もないか				冷蔵庫				温度は3に合わせる				中に何も入っていないか				グラス(5個)				栓抜きあるか				灰皿				ゴミ箱(奥まで確認)				電話台				ティッシュ(向き、三角折り、量)				アンケート(開けて中まで確認)				ボールペンあるか				クーラー(全自動)				風呂				浴槽に虫や髪がないか				浴室(虫、石鹸、鏡の確認)				トイレ				汚れ、便座の裏、流れるか				トイレ				トイレペーパー(量、三角折り)				三角コーナー(奥まで確認)				洗面所				コップ(大人的人数分)				はぶらし(人数分)				排水溝・ゴミ箱(奥まで確認)				ドライヤーの台の上				ペーパータオルの量				電気がつくか確認				布団(枚数あるか、向き)				座布団(右下に文字がくるように)				玄関				スリッパ(人数分)				電気全てつける(部屋、玄関)					確認担当者			
点検項目 / 日付	1	2	3																																																																																																																																																																																																			
茶びつ(5個) お茶っ葉(3つ)																																																																																																																																																																																																						
ポット、水ポット、急須(口は壁向き)																																																																																																																																																																																																						
花台、花瓶の向き																																																																																																																																																																																																						
T V																																																																																																																																																																																																						
汚れ、ほこり																																																																																																																																																																																																						
音量・チャンネル3 確認																																																																																																																																																																																																						
押し入れ																																																																																																																																																																																																						
丹前・帯・タオル(人数分)																																																																																																																																																																																																						
リセッシュの量																																																																																																																																																																																																						
金庫の中																																																																																																																																																																																																						
ハンガー(向き揃えて端に寄せる)																																																																																																																																																																																																						
机																																																																																																																																																																																																						
机(場所、ほこり、汚れ)																																																																																																																																																																																																						
茶菓子、冊子、リモコン(上座向き)																																																																																																																																																																																																						
小物入れの中に何もないか																																																																																																																																																																																																						
冷蔵庫																																																																																																																																																																																																						
温度は3に合わせる																																																																																																																																																																																																						
中に何も入っていないか																																																																																																																																																																																																						
グラス(5個)																																																																																																																																																																																																						
栓抜きあるか																																																																																																																																																																																																						
灰皿																																																																																																																																																																																																						
ゴミ箱(奥まで確認)																																																																																																																																																																																																						
電話台																																																																																																																																																																																																						
ティッシュ(向き、三角折り、量)																																																																																																																																																																																																						
アンケート(開けて中まで確認)																																																																																																																																																																																																						
ボールペンあるか																																																																																																																																																																																																						
クーラー(全自動)																																																																																																																																																																																																						
風呂																																																																																																																																																																																																						
浴槽に虫や髪がないか																																																																																																																																																																																																						
浴室(虫、石鹸、鏡の確認)																																																																																																																																																																																																						
トイレ																																																																																																																																																																																																						
汚れ、便座の裏、流れるか																																																																																																																																																																																																						
トイレ																																																																																																																																																																																																						
トイレペーパー(量、三角折り)																																																																																																																																																																																																						
三角コーナー(奥まで確認)																																																																																																																																																																																																						
洗面所																																																																																																																																																																																																						
コップ(大人的人数分)																																																																																																																																																																																																						
はぶらし(人数分)																																																																																																																																																																																																						
排水溝・ゴミ箱(奥まで確認)																																																																																																																																																																																																						
ドライヤーの台の上																																																																																																																																																																																																						
ペーパータオルの量																																																																																																																																																																																																						
電気がつくか確認																																																																																																																																																																																																						
布団(枚数あるか、向き)																																																																																																																																																																																																						
座布団(右下に文字がくるように)																																																																																																																																																																																																						
玄関																																																																																																																																																																																																						
スリッパ(人数分)																																																																																																																																																																																																						
電気全てつける(部屋、玄関)																																																																																																																																																																																																						
	確認担当者																																																																																																																																																																																																					
改善のポイント	チェックシートに定数や向きも記した。																																																																																																																																																																																																					
改善の効果	アルバイトでも部屋のチェックができるようになった。																																																																																																																																																																																																					