

生産性向上事例集(共通項目)

人材育成・定着化、電気・水光熱費の削減

2019年9月作成

項 目	ページ
清掃スタッフのスキルアップ	71
接客動画マニュアル	72
清掃スタッフの業務レベルの向上	73
客室係のスキルアップ、サービスの均一化	74
新入社員の早期戦力化①	75
若手社員の早期戦力化	76
客室設備担当若手社員の育成～Uさんの挑戦～	77
省エネに取り組んでいるが、電気使用量をさらに減らしたい	78
循環ポンプのインバーター制御による電力使用量の削減	79
設備の老朽化が進み、水光熱費が無駄になっているので改善したい	80
IoTによる日々の水光熱費の見える化	81

ホテル名	豊田プレステージホテル			
ホテル概要	地域	中部	部屋数	115室
	所在地	愛知県豊田市喜多町4丁目28番地		URL

テーマ	清掃スタッフのスキルアップ
カテゴリー	人材育成・定着化
部門	施設、清掃、布団敷き

改善の背景 業務にあたり自身でどこができていないか・できていないかが具体的に把握できていない。

改善の内容 (改善前)
フロントとの連携などは基本的に中堅・ベテラン勢がしていた。
間違っている細かな動きなどは、個人個人具体的に把握できず、ベテラン勢が見つかる事で指摘、アドバイスをしていた。

項目	氏名																		
1	A 状態確認	清掃指示(表-F)を確認して、部屋の状態(G表)のO/C/R/Cを把握する	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
2		部屋の状態を正しい人に伝える	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
3	B 空気と換気	入出の状況、部屋の臭いを確認する	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
4		空とカーテンを開く	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
5		部屋の電気をOFFにする	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
6		空気清浄機を稼働させておく(OFFにする(夜が過ぎたら再稼働))	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
7	C ゴミ	浴室の電気と換気扇をONにする	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
8		室内のゴミを分別しながら回収する	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
9	D 食器類	ゴミ箱のゴミを分別しながら回収する(ゴミ箱が溢れていたら新しいゴミ箱を出す)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
10		洗いの必要なものを出さず	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
11		理由の場合、ボットやカーペット、コップなどゴミがある場合、お掃除用のゴミ箱(日本語、英語)のゴミの分別は清潔感を確保する(清掃員も確認する)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
12	E 浴室	浴室のゴミを確認する	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
13		浴槽の水が溜まっている場合は水を抜いておく	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
14	F 分別	忘れ物を確認する(貴重品は直ぐにフロントへ連絡する、その他の忘れ物は廊下へ出してOK)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
15		ゴミの分別	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
16	G 忘れ物	ゴミを一箱置き場へ持って行く(鍵持→確認→確認終了)の後のゴミは次の清掃スタッフに持って行く(高層→自然のバックヤード)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
17		忘れ物を確認する(ゴミ袋番号と日付を書いてフロントへ連絡する)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
18			+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

(改善後)
自身のできる部分、できない部分をより明確化するために、スキルチェックシートの細分化を図った。

項目	氏名	①	②	③	④	⑤	E	F	G	H	I	J	スタッフ①	スタッフ②	スタッフ③	スタッフ④	
1	A 状態確認	清掃指示(表-F)を確認して、部屋の状態(G表)のO/C/R/Cを把握する	+	+	+	+							スタッフ①	スタッフ②	スタッフ③	スタッフ④	
2		部屋の状態を正しい人に伝える	+	+	+	+											
3	B 空気と換気	入出の状況、部屋の臭いを確認する	+	+	+	+											
4		空とカーテンを開く	+	+	+	+											
5		部屋の電気をOFFにする	+	+	+	+								スタッフ⑤	E	F	G
6		空気清浄機を稼働させておく(OFFにする(夜が過ぎたら再稼働))	+	+	+	+											
7	C ゴミ	浴室の電気と換気扇をONにする	+	+	+	+											
8		室内のゴミを分別しながら回収する	+	+	+	+											
9	D 食器類	ゴミ箱のゴミを分別しながら回収する(ゴミ箱が溢れていたら新しいゴミ箱を出す)	+	+	+	+											
10		洗いの必要なものを出さず	+	+	+	+								H	I	J	
11		理由の場合、ボットやカーペット、コップなどゴミがある場合、お掃除用のゴミ箱(日本語、英語)のゴミの分別は清潔感を確保する(清掃員も確認する)	+	+	+	+											
12	E 浴室	浴室のゴミを確認する	+	+	+	+											
13		浴槽の水が溜まっている場合は水を抜いておく	+	+	+	+											
14	F 分別	忘れ物を確認する(貴重品は直ぐにフロントへ連絡する、その他の忘れ物は廊下へ出してOK)	+	+	+	+											
15		ゴミの分別	+	+	+	+											
16	G 忘れ物	ゴミを一箱置き場へ持って行く(鍵持→確認→確認終了)の後のゴミは次の清掃スタッフに持って行く(高層→自然のバックヤード)	+	+	+	+											
17		忘れ物を確認する(ゴミ袋番号と日付を書いてフロントへ連絡する)	+	+	+	+											
18			+	+	+	+											
		合計	22	8	82	72	8	8	8	8	8	8					

改善のポイント 大きな項目とその各項目の中でさらに細分化して分類する。

ホテル名	燈火、旬遊の宿 あぶらや燈千			
ホテル概要	地域	北陸信越	客室数	35 室
	所在地	長野県下高井郡山ノ内町佐野 2586-5	URL	http://www.aburaya-tousen.co.jp/

テーマ	接客動画マニュアル
カテゴリー	人材育成・定着化
部門	接客

改善の背景	人材育成に時間と手間が掛かりすぎていた
改善の内容	<p>(改善前) マンツーマンで教育するため、一旦現場を離れると人手が掛かり、さらに教えても忘れてしまったり、何度も伝えることもあり、時間が掛かってしまう。</p> <p>(改善後) 動画マニュアル作成ソフトを購入して、撮影と編集でマニュアルを作成。</p> <div data-bbox="256 1167 1417 1816" data-label="Image"> <p>部屋番号をご案内</p> <p>お客様を先導する際は、体を斜め45度お客様の方へ向ける。 お部屋番号を手で指して、お部屋番号を自分自身でみてから、お客様をみて伝える。</p> </div>
改善のポイント	1本当たりの時間を短くし、何度も繰り返し見られるようにした
改善の効果	例) ロビーでのお茶出しだと、マンツーマンで事前指導時間は45分掛かっていたのが、実質0分に短縮。 あとはシミュレーションとして付くところからスタートできるようになった。

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.10oraku-noto.com/

テーマ	清掃スタッフの業務レベルの向上
カテゴリー	人材育成・定着化
部門	施設、清掃、布団敷き

改善の背景	スタッフ間に業務レベルの差が生じているため、個々の作業終了時間がバラバラになる。 新人教育が出来ていない、前向きでない。
改善の内容	(改善前) 必ず一部のスタッフに客室清掃ヘルプに入らなければならない状況、作業手順の効率の悪さが目立つ 新人教育段階での教え方が悪い、コミュニケーション不足 (改善後) スキルチェックシートを導入し、習得状況の把握予定 動画マニュアルを作成し配布
改善のポイント	スキルチェックシートの導入と動画マニュアルをDVDで配布予定
改善の効果	概ね10%ほど業務効率が高まりつつある。

平成30年度版

ホテル名	風望天流太子の湯 山水荘			
ホテル概要	地域	東北	客室数	71室
	所在地	福島県福島市土湯温泉町油畑 55	URL	http://www.sansuiso.jp/

テーマ	客室係のスキルアップ、サービスの質の均一化
カテゴリー	人材育成・定着化
部門	接客、サービス

改善の背景	客室係の業務の中で個人により業務が出来る、出来ないの差があり人員配置に制約があった。																																																																																																																																																																																																																																																																										
改善の内容	<p>(改善前) その場で実施する業務をOJT教育していた。</p> <p>(改善後) スキルマップを作成して、何が出来て、何が出来ていないのか見える化する。 客室係全員の仕事の質、量の充実が出来るようになる。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>名前</th> <th>スタッフ①</th> <th>スタッフ②</th> <th>スタッフ③</th> <th>スタッフ④</th> <th>スタッフ⑤</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>お出迎え</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>チェックイン</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>ウェルカムドリンク</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>団体客の館内案内</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>ご案内と大浴場説明</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>浴衣とお部屋内説明</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>客室冷蔵庫補充</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>プレハブ及びバントリーの飲物補充</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>お菓子、おしぼり入れ</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>ドリンク準備と作成</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>Fofo入力</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>伝票チェック</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>宴会場準備</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>マイク準備、BPA作り機作</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>物付け</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>料理付け</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>ドリンク準備</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>宴会サーベイス</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>後出し料理</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>宴会場、後片付け</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>グラス類洗浄</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>締め作業</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>一島出し会場レイアウト</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>ドリンク準備</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>テーブル準備</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>伝票準備</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>開店準備</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>下膳</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>食器、グラス類洗浄</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>締め作業</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>朝食会場の</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>所へのご案内</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>料理と飲物補充</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>お茶とコーヒー出し</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>下膳、お風呂補充</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>会館場設営</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>お茶とコーヒー出し</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> </tbody> </table>	項目	名前	スタッフ①	スタッフ②	スタッフ③	スタッフ④	スタッフ⑤	お出迎え		1	2	3	4	0	チェックイン		1	2	3	4	0	ウェルカムドリンク		1	2	3	4	0	団体客の館内案内		1	2	3	4	0	ご案内と大浴場説明		1	2	3	4	0	浴衣とお部屋内説明		1	2	3	4	0	客室冷蔵庫補充		1	2	3	4	0	プレハブ及びバントリーの飲物補充		1	2	3	4	0	お菓子、おしぼり入れ		1	2	3	4	0	ドリンク準備と作成		1	2	3	4	0	Fofo入力		1	2	3	4	0	伝票チェック		1	2	3	4	0	宴会場準備		1	2	3	4	0	マイク準備、BPA作り機作		1	2	3	4	0	物付け		1	2	3	4	0	料理付け		1	2	3	4	0	ドリンク準備		1	2	3	4	0	宴会サーベイス		1	2	3	4	0	後出し料理		1	2	3	4	0	宴会場、後片付け		1	2	3	4	0	グラス類洗浄		1	2	3	4	0	締め作業		1	2	3	4	0	一島出し会場レイアウト		1	2	3	4	0	ドリンク準備		1	2	3	4	0	テーブル準備		1	2	3	4	0	伝票準備		1	2	3	4	0	開店準備		1	2	3	4	0	下膳		1	2	3	4	0	食器、グラス類洗浄		1	2	3	4	0	締め作業		1	2	3	4	0	朝食会場の		1	2	3	4	0	所へのご案内		1	2	3	4	0	料理と飲物補充		1	2	3	4	0	お茶とコーヒー出し		1	2	3	4	0	下膳、お風呂補充		1	2	3	4	0	会館場設営		1	2	3	4	0	お茶とコーヒー出し		1	2	3	4	0
項目	名前	スタッフ①	スタッフ②	スタッフ③	スタッフ④	スタッフ⑤																																																																																																																																																																																																																																																																					
お出迎え		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
チェックイン		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
ウェルカムドリンク		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
団体客の館内案内		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
ご案内と大浴場説明		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
浴衣とお部屋内説明		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
客室冷蔵庫補充		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
プレハブ及びバントリーの飲物補充		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
お菓子、おしぼり入れ		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
ドリンク準備と作成		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
Fofo入力		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
伝票チェック		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
宴会場準備		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
マイク準備、BPA作り機作		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
物付け		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
料理付け		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
ドリンク準備		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
宴会サーベイス		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
後出し料理		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
宴会場、後片付け		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
グラス類洗浄		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
締め作業		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
一島出し会場レイアウト		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
ドリンク準備		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
テーブル準備		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
伝票準備		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
開店準備		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
下膳		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
食器、グラス類洗浄		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
締め作業		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
朝食会場の		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
所へのご案内		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
料理と飲物補充		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
お茶とコーヒー出し		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
下膳、お風呂補充		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
会館場設営		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
お茶とコーヒー出し		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																																					
改善のポイント	<p>スキルマップにて目標を明確にして、教育する。</p> <p>0 - 解らない 1 - 出来ないが理解している 2 - 手順書を見て一人で出来る 3 - 理解して一人で出来る 4 - 熟知して、教えることが出来る でステップアップする。</p>																																																																																																																																																																																																																																																																										
改善の成果	サービスの改善が目込まれる、人員配置がし易くなる。勤務シフトが作りやすくなる。																																																																																																																																																																																																																																																																										

ホテル名	寿亭			
ホテル概要	地域	中部	客室数	34室
	所在地	三重県三重郡菟野町菟野 8585	URL	https://www.kotobukitel.co.jp/

テーマ	新入社員の早期戦力化①
カテゴリー	人材育成・定着化
部門	フロント、予約、営業、施設、清掃、布団敷き

改善の背景	新入社員がどの業務を覚えていて、どの業務ができないか、完全には把握できていなかった。																																																																																																																																					
改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>新入社員の教育を計画立てて実施することがなく、誰がどの業務ができるかなど、明確になっていなかった。</p> <p>新人教育研修</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 寿亭のあゆみ 2. 寿亭の組織と各部署の役割 3. 館内のしくみ 4. 社会人としてのマナー 5. 接客八大用語、お辞儀練習 6. お客様へ笑顔で接客（言葉遣い、立ち居振る舞い、手の動作） 7. お客様が旅行される目的と旅館に求めているもの 8. お客様からよく聞かれること 9. 旅館の流れ <p>指導内容</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 周辺の知識 2. フロント業務 3. 中食 4. フロア 5. 布団敷き 6. 夕食のお部屋出し <p>(改善後)</p> <p>新入社員用のスキルマップを作成したことにより、教える業務が明確になり、計画的に指導できるようになった。</p>																																																																																																																																					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2">スキルマップ（接客）</th> <th colspan="10">レベル1 理解できていない レベル2 内容について、理解している レベル3 作業を十分に理解し、一人で実行できる</th> </tr> <tr> <th colspan="2">スタッフA</th> <th colspan="2">スタッフB</th> <th colspan="2">スタッフC</th> <th colspan="2">スタッフD</th> <th colspan="2">スタッフE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">車庫</td> <td>誘導（バスレーン・ロープ駐・常務のお客様・団体）</td> <td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>4階廻りの御案内</td> <td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>外出の際の対応</td> <td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>バスの送迎車の対応</td> <td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>EV下に着いた時の対応</td> <td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td> </tr> </tbody> </table>	スキルマップ（接客）		レベル1 理解できていない レベル2 内容について、理解している レベル3 作業を十分に理解し、一人で実行できる										スタッフA		スタッフB		スタッフC		スタッフD		スタッフE		車庫	誘導（バスレーン・ロープ駐・常務のお客様・団体）	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2		3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4階廻りの御案内	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2		3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	外出の際の対応	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2		3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	バスの送迎車の対応	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2		3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	EV下に着いた時の対応	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2		3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
スキルマップ（接客）				レベル1 理解できていない レベル2 内容について、理解している レベル3 作業を十分に理解し、一人で実行できる																																																																																																																																		
		スタッフA		スタッフB		スタッフC		スタッフD		スタッフE																																																																																																																												
車庫	誘導（バスレーン・ロープ駐・常務のお客様・団体）	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2																																																																																																																											
		3	4	3	4	3	4	3	4	3	4																																																																																																																											
	4階廻りの御案内	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2																																																																																																																											
		3	4	3	4	3	4	3	4	3	4																																																																																																																											
	外出の際の対応	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2																																																																																																																											
		3	4	3	4	3	4	3	4	3	4																																																																																																																											
バスの送迎車の対応	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2																																																																																																																												
	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4																																																																																																																												
EV下に着いた時の対応	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2																																																																																																																												
	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4																																																																																																																												
改善のポイント	スキルマップの作成と導入																																																																																																																																					
改善の効果	今まで1年間を通してなんとなくクリアしていたものを約半年でスキルマップの内容をこなせるようになった																																																																																																																																					

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

テーマ	若手社員の早期戦力化
カテゴリー	人材育成・定着化
部門	フロント、予約、営業、施設、清掃、布団敷き

改善の背景	若手社員は、寿亭の繁閑や行事を把握していなかった。																								
改善の内容	<p>(改善前) 若手社員は、寿亭の行事や繁閑の時期がわからないため、年間の全体像をつかむことができず、準備等は指示がないと後手後手になっていた。</p> <p>(改善後) 年間表を作成したことにより、大きな行事がいつあるかが明確になり、繁忙に対する準備ができるようになった。</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>4月</td> <td>7月</td> <td>10月</td> <td>1月</td> </tr> <tr> <td>入社式 避難訓練 春休み 梅 桜</td> <td>サマーライナー 七夕 夏休み</td> <td>僧兵祭り ハロウィン</td> <td>年頭式 正月 新年会</td> </tr> <tr> <td>5月</td> <td>8月</td> <td>11月</td> <td>2月</td> </tr> <tr> <td>ゴールデンウィーク 子供の日 ホテル観賞会 母の日 防災訓練 湯めぐり 新緑</td> <td>接客メイン</td> <td>紅葉</td> <td>バレンタイン 節分</td> </tr> <tr> <td>6月</td> <td>9月</td> <td>12月</td> <td>3月</td> </tr> <tr> <td>梅雨 社員旅行 まこも</td> <td>サンセット運転 防災訓練</td> <td>なばなの里 クリスマス ナイト運転 忘年会 雪</td> <td>ひな祭り</td> </tr> </table>	4月	7月	10月	1月	入社式 避難訓練 春休み 梅 桜	サマーライナー 七夕 夏休み	僧兵祭り ハロウィン	年頭式 正月 新年会	5月	8月	11月	2月	ゴールデンウィーク 子供の日 ホテル観賞会 母の日 防災訓練 湯めぐり 新緑	接客メイン	紅葉	バレンタイン 節分	6月	9月	12月	3月	梅雨 社員旅行 まこも	サンセット運転 防災訓練	なばなの里 クリスマス ナイト運転 忘年会 雪	ひな祭り
4月	7月	10月	1月																						
入社式 避難訓練 春休み 梅 桜	サマーライナー 七夕 夏休み	僧兵祭り ハロウィン	年頭式 正月 新年会																						
5月	8月	11月	2月																						
ゴールデンウィーク 子供の日 ホテル観賞会 母の日 防災訓練 湯めぐり 新緑	接客メイン	紅葉	バレンタイン 節分																						
6月	9月	12月	3月																						
梅雨 社員旅行 まこも	サンセット運転 防災訓練	なばなの里 クリスマス ナイト運転 忘年会 雪	ひな祭り																						
改善のポイント	年間表の作成と掲示。																								
改善の効果	指導することなく自ら年間表を見て行動に移せるよう促している。																								

ホテル名	小豆島国際ホテル							
ホテル概要	地域	四国	業態	リゾートホテル	客室数	120室	参加形態	モデル施設
	所在地	香川県小豆郡土庄町甲24-67			URL	http://www.shodoshima-kh.jp/		

テーマ	客施設整備担当若手社員の育成～Uさんの挑戦～
カテゴリー	人材育成・定着化
部門	施設、清掃

改善の背景	Uさんは、ベテラン社員からトイレ清掃が遅いと言われていた。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <ul style="list-style-type: none"> ベテラン作業員のトイレ清掃時間が約5分程度なのに対して、Uさんは倍の約10分程度掛かっていた。 <p>(改善後)</p> <ul style="list-style-type: none"> ベテラン社員の作業とUさんの作業をビデオ撮影したものを並べて再生して確認 作業手順がバラバラ、準備が不十分などを認識 毎日の作業手順を決めてバントリーに掲示 1室あたりのトイレ清掃作業時間が10分から5分に短縮
改善のポイント	ベテラン社員とのビデオでの作業内容のベンチマーキング。
改善の効果	※削減効果：作業時間短縮対象者5人×平均短縮3分/室×8部屋/人=120分/日=2時間/日、60時間/月、720時間/年

8 水光熱費の削減

清流山水花 あゆの里

地域 九州 所在地 熊本県人吉市九日町30
 客室数 76室 URL <https://www.ayunosato.jp/>

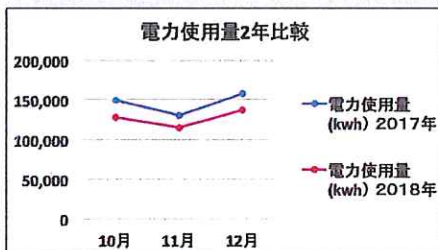


改善のテーマ 省エネに取り組んでいるが、電気使用量をさらに減らしたい

改善の背景 浴槽循環ろ過ポンプが常時100%で廻っていて無駄に電気を使用している。

1 改善前 ・浴槽循環ろ過ポンプが常に廻っている

2 改善後(取り組み内容)



10~12月の3か月		① 2017年	② 2018年	③ 削減量	削減率 ①/③
水道使用量	m ³	3,057	2,481	576	19%
電気使用量	kWh	437,882	379,656	58,226	13%
重油使用量	リットル	62,000	46,000	16,000	26%

3 改善の効果 社内エコ・小会議を開催し、照明等のスイッチについて営業状態に合わせて何時にどこをON,OFFするかを決め、無駄に点いていることがないように改善した。また浴槽循環ろ過ポンプは夜間など入浴客がいない時間帯はインバータ制御で回転数を落とし電気使用量を削減した。⇒10月~12月の対前年比で電気使用量13%減となる。

8 水光熱費の削減

グランメール山海荘

地域 東北 所在地 青森県西津軽郡鯉ヶ沢町大字舞戸町字鳴戸1
 客室数 80室 URL <https://www.hotel-grandmer.com/>



改善のテーマ 循環ポンプのインバータ制御による電力使用量の削減

改善の背景 常時多量の電力を使用しているため、基本料金が高く設定されて電気代の高騰を招いており、電気料金の削減が必須であった。

- 1 改善前**
- ① 1年中ほぼ24時間運転している浴槽循環ろ過ポンプの電力使用量が多かった。
 - ② 冷温水循環ポンプが年間300日程度24時間、冷暖房負荷に関係なく100%運転しているため、多量の電力を使用していた。

2 改善後 (取り組み内容)

ポンプインバータ制御の削減効果

エコ小活動	内容	電力削減量	削減コスト
		kwh/年	千円/年
ポンプのインバータ制御	浴槽ろ過ポンプ	40,710	733
	冷温水ポンプ	212,044	3,817
合計		252,754	4,550

- 3 改善の効果**
- ① 4台の浴槽循環ろ過ポンプにインバータを設置して、タイマーで各ポンプの回転数を最大50%まで減らし、電力使用量を削減した。⇒年間電気使用料733千円の削減
 - ② 冷温水循環ポンプに、回転数制御装置のインバータを設置して、冷暖房負荷が少なくなった時に、ポンプの回転数を減らして、電力使用量を削減した。⇒年間電気使用料3,817千円の削減

8 水光熱費の削減

季粋の宿 紋屋

地域 関東 所在地 千葉県南房総市白浜町白浜 232
 客室数 25室 URL <https://www.monya.co.jp/>



改善のテーマ 設備の老朽化が進み、水光熱費が無駄になっているので改善したい

改善の背景 ロビーと宴会場用のエアコンが老朽化したパッケージエアコンの1台となっており、使っていない部屋まで無駄に冷暖房している。
 屋上の配管の保温材が欠損して給湯の熱を無駄にしている。

1 改善前

・屋上の給湯管の保温材が欠損している



2 改善後(取り組み内容)



10~12月の3か月		① 2017年	② 2018年	③ 削減量	削減率 ①/③
水道使用量	m ³	2,389	2,501	-112	-5%
電気使用量	kwh	70,983	58,771	12,192	17%
重油使用量	リットル	11,560	9,630	1,930	17%

3 改善の効果

- 1) 老朽化したパッケージエアコン1台を、個別エアコン7台に交換し、合わせて照明等の節電を行った。
 ⇒ 10月~12月の対前年比で電気使用量17%減となる。
- 2) 屋外給湯管の保温を改修し、配管の漏湯を改修した。⇒ 10月~12月の対前年比で重油使用量17%減となる。
- 3) 社内エコ・小会議を開催することで社員に環境保全や省エネに対する意識が芽生えた。

CASE

2

ホテルグランメール 山海荘

【地域】 東北 【所在地】 青森県西津軽郡鯉ヶ沢町大字舞戸町字鳴戸1番地
 【業種】 温泉ホテル 【客室数】 80室 【URL】 www.hotel-grandmer.com/



改善のテーマ

IoTによる日々の水光熱費の見える化

改善の背景

客の入込数に関係なく、担当者は決まった作業をしている。幾つかの作業が重なると、電力デマンドを超える。また、使用していない時間も、動力が動き、ボイラーが燃える。現実の施設は多数の手で動かし、多数の人の目で見られているが、その量は判らない。その時々の使用量と在館客数との関係を、全員に見える化することで、これまで見えなかったムダが見つかる。

改善の内容

改善前



改善前にはカイゼンの方法は、設備担当から意見がだされ経営者から指示される。カイゼンを実行する社員には、理解されていない。

改善後



社員エレベータの横に大きなモニター画面が付き誰でも、その時間の在館客数と、その時間に使われた水、湯、電気、油、ガスの使用量と、その時の外気温、浴槽温度、源泉温度を一目でみることが出来る。瞬時に現状の全体把握ができて、問題発生への対応が早くスマートになる。それぞれの職場でカイゼンの工夫がされその結果はすぐ見える。



改善POINT

画面に表示するアイテムが多いと、誰もが、一目では判断できなくなる。効果の大きいものに絞り、決して多くしてはいけない。そしてカイゼンが徹底され、改善効果がなくなったら、その上の段階へ、地域の潜在エネルギーの利用や自然環境の改善などの方向に向かうべきである。

改善の効果

- 定量効果：12月単月の対前年比の電気油ガス合計のエネルギー量で20%の削減効果がみられる。また浴槽循環ろ過ポンプはインバータ制御、一部かけ流しとすることで対前年35%の電気使用量削減になる。
- 定性効果：2016年末に見える化システムが稼働し、社員が見て、様々な声が出始めている。
- 副次効果：エネルギーのムダを無くすエコ・小と、生産性の向上の相乗効果が体感できるようになる。

定量効果：12月単月の対前年比の電気油ガス合計のエネルギー量で20%の削減