

旅館に定休日の設定を！

～生産性向上に向けた取り組み～

①

旅館業を営んでいるけど、人材確保が難しい。何か対策はとれないものか。

今の若い人は休日を重視する傾向にあります。たとえば、稼働率が低い日に定休日を設定してみるといいのはいかがでしょうか。

思い切った決断を

②

定休日ねえ。週半ばの火～木曜日は確かに稼働率は低いかなあ。ただ、定休日を設けるといっても、予約やキャンセルの問い合わせは定休日でも対応してもらいたいな。

結局、シフトで出勤してもやっぱり必要がある

③

たとえば、予約管理システムの導入や、予約代行コールセンターに業務を委託するといった方法もありますよ。さらに予約受付に要していた時間を宿泊客へのおもてなし時間に回すことで、顧客満足度の向上につながるのではないのでしょうか。

なるほど

④

予約管理システムを導入し、さらに電話対応を予約代行コールセンターに委託するようにし、定休日を設けたところ、顧客からの苦情も特にはありませんでした。定休日が設けられたことで、求職者へのアピールにつながっています。

システム導入には助成金も活用できました

予約対応に要していた時間をお客様対応の時間に回せました

顧客満足度もアップ！

取組事例紹介

業種：旅館業 従業員数：40名

人手不足で、求人をいくら出しても応募がない中、求職者へのアピールと従業員の福利厚生のために定休日を設けられるよう改革に取り組んだ。

<定休日の設定に向け取り組んだこと>

- 客室稼働率について、過去5年間の実績を追ったところ、週半ばは客室稼働率が5割を切っていた。
- 予約状況管理システムを導入し、当旅館HP・各種宿泊予約サイトから予約ができるようにした。
- 電話対応については予約代行コールセンターに業務委託をした。

【予約管理システム導入費用を助成！】

- 働き方改革推進支援助成金
- <労働時間短縮・年休促進支援コース>
- 助成率 75%
- (一定要件の場合、80%)
- 上限額 最大200万円
- (一定要件の場合、最大440万円)
- ◆助成金等には成果目標の達成状況等、一定の要件があります。業務委託費用は助成対象外です。



電話対応はコールセンターに委託！

- ・取り組みの結果、水曜日を定休日に設定することができた。また、業務効率化に取り組んだことから、残業時間も減少し、36協定の上限を引き下げた。
- ・営業日を減らしたことで、売り上げが減少することが懸念されたが、予約受付業務が省略化されたことで、従業員は他の業務に専念することができ、顧客満足度が向上し、売り上げは従前の状態を維持した。
- ・旅館に定休日があることは求職者へのアピールとなり、人材確保につながった。

御社の働き方改革を「働き方改革推進支援センター」は応援します！

詳しくは当センター特設サイトへアクセス ▶

愛知働き方改革推進支援センター

検索



QRコードでもアクセス可能です！

愛知働き方改革推進支援センター【令和3年度 厚生労働省・愛知労働局委託事業】

相談窓口：名古屋市千種区千種通7-25-1 サンライズ千種3階(タスクール内)

☎ 0120-006-802

※受付日時：月～金曜日(祝日等を除く) 午前9時～午後5時

✉ aichi@task-work.com