

宿泊業 取組事例①（「綿善旅館」）

（（公財）日本生産性本部近藤雄主席経営コンサルタント）

日本生産性本部の近藤幸雄といたします。どうぞよろしく申し上げます。それでは、宿泊業の生産性向上事例の報告を行います。

事例の1つ目は、京の宿 綿善旅館です。客室数 24 室、従業員 35 名の老舗旅館です。

改善はこのような流れで行い、重点業務課題を特定したところ、①客室係とフロント係の情報連絡が時間的にも体力的にも非効率である。②全社応援体制が組まれておらず、繁忙時に人手不足となるということがわかりました。

1つ目、作業分析により客室係が客室フロアにあるパントリーからフロントへ度々足を運ぶというムダが特定されました。それでは、1つ目の改善に関する動画を御覧ください。

（動画上映）タブレットとLINEを活用することで、パントリーとフロント間の往復がなくなり、平均して1日 24 分、年間で 146 時間、2%が改善されたことと、数字には表れませんが、体力の消耗が改善されました。

2つ目は、繁忙時間帯の業務応援を複数の人ができるようにし、人手不足を補おうというものです。作業分析により、洗い場係の非稼働時間が1日当たり 1.1 時間あることがわかりました。

そのため、スキルマップを活用し、できる業務、できない業務の見える化を図りました。それでは、改善事例の2つ目の動画を御覧ください。（動画上映）改善のポイントは、スキルマップを使って、複数部門の業務応援ができるようになっているかどうかを把握し、できるだけ多くの部門の業務を覚えてもらうことです。

結果として、フロントの業務応援ができるようになったため、1日 1.1 時間、年間で 310 時間、14%が非稼働から稼働の時間になり、従業員を増やすことなく、業務が改善されました。以上、1つ目の報告を終わります。