

ふくしま・^{ほばた}母畑温泉・やはたや



株式会社八幡屋

会社概要

社名	株式会社八幡屋
所在地	福島県石川郡石川町大字母畑字樋田75番の1
設立	明治13年
従業員数	男性59人 女性91人
業務内容	ホテル旅館業
経営理念	心とけ合う、くつろぎの宿



取り組みのきっかけと目標（フロント課）

1. ホテル旅館業におけるフロント業務は施設の顔であり、お客様とのファーストコンタクトとしての重要なポジションであるが、チェックイン前の準備から始まる膨大な業務を時間制限がある中でこなしているため、作業手順の見直しにかかる時間が取れず、提供するサービスと作業効率に課題を感じていた。
2. フロントチーム内でも班によって担当業務が異なり、互いの状況をオンタイムで把握することが難しく情報共有のあり方に問題があった。

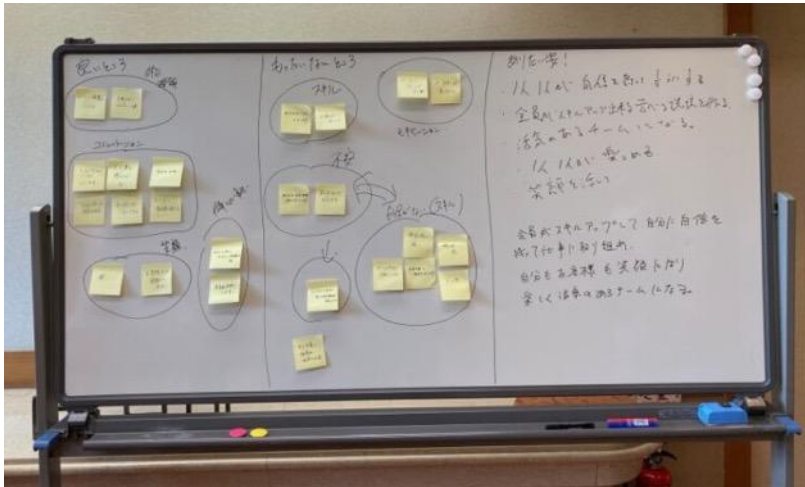
以上のことから、2つの目標に向けて取り組みをスタート

タイムマネジメントを意識して
これまでの「当たり前」を見直し
作業効率を図る

情報共有を強化し
それぞれの期待役割を再認識することで
楽しく活気のあるチームになる

取り組み内容

1. キックオフでは業務の棚卸しを行い、それぞれの強みと課題を洗い出した。1日の業務を時系列で書き出し、時間の使い方を再検討。個々人の経験やスキルの差で業務に対する所要時間が異なっていることから、ミーティングや情報共有の時間が大切であることを再確認。
2. これまでのミーティングでは情報伝達に留まり現場からの声が上がりにくい状況であったため、全員が見やすい位置に連絡ノートを設置し、直接の書き込みだけではなく、付箋紙を活用して双方向のコミュニケーションが取れるように工夫をした。
3. スタッフ全員が自信を持って笑顔でサービスを提供できるようになるため、現在使用しているマニュアルの見直しを検討。



取り組み成果

1. 業務の忙しさを理由になかなか課題に対して取り組むことができなかったが状況が変化し、「今できることは何か」の視点を持てるようになった。全員で集まる時間を作ることが難しい職場であるが、連絡ノートの設置をすることで、業務連絡やクレーム共有だけではなく、お客様からの感謝の言葉なども全員で共有することが可能になり、スタッフのモチベーション向上へと繋がった。
2. 業務の見える化を行い優先順位を付けたことで、時間の使い方に変化を感じられるようになってきた。今までのマニュアルは「業務のやり方・手順」を中心に作成されていたが、「何のためにやるのか」という「意味・意義」を明確にして共有することでクオリティが標準化され、ミスや抜け落ちのない、より丁寧な仕事をしようという意識が高まった。



■社員第一主義・お客様第一主義■	
八幡屋の原点は「人の和」であり、八幡屋は「人づくり」を画いしています。先代より100余年育んできた「おもてなしの心」と「八幡屋の精神」を受け継ぎ、地域と共にその時代時代にあった「私たちお客様も心とけあうくつろぎの宿・会社」を目指します。	
【私たちは八幡屋の代表として】	
～ 意 義 の 追 求 ～	相手の物心両面における豊かさを追求します。
～ チームワーク ～	会社を大団におい受け合い、相手を越えた発展ある職場環境を築きます。
～ プ ロ 意 識 ～	相手の立場にたって、先入見をたおして、常に満足、待望感動を促します。
～ 謙 虚 と 感謝 ～	謙虚な心と感謝の気持ちを忘れず、相手の幸せを願います。
～ 社 員 第 一 主義 ～	相手の問題を自分から心にかけて受け止め、思いやりをもって解決します。
～ 人 士 として ～	一生懸命で夢を叶えるため、そして誠実に人として正しいことをします。
～ 夢 と 挑戦 ～	情熱をもって夢や目標を自己実現させるために、当力を結集する地道な努力と果敢な挑戦を続けます。
～ 理 念 の 継 承 ～	理念を実現させるために、必要な切り上げを最人、経費を縮めます。

取り組みから感じたこと

メンバーの感想

- ・業務の内容や時間、優先順位を明確にすることで、どう改善すればいいのかが把握できました。
- ・全員でのミーティング時間が取れない中で、付箋やノートを活用することにより、全員への伝達がしっかりでき、コミュニケーションも密になり、個々人の取り組みが向上したと思います。
- ・今後も取り組みを継続し、更にスキルアップをして、自信をもって仕事に取り組めるようにしたいです。

事務局から

タイムマネジメントを意識することにより、業務のムリ・ムダ・ムラに関しても再確認をすることが出来ました。旅館はひとりではなく、みんなで創りますので情報共有の強化の必要性も改めて認識することが出来ました。スタッフ全員が自信をもって笑顔でサービスを提供できるよう、今後も今回の取り組みを継続して参りたいと思います。

今後に向けて

導入は業務命令でしたが、いざ取り組みが始まるとフロント主要メンバーが中心となり、きちんと考える習慣ができてきたように思います。「個々のスキルアップによりスタッフ全員が自信をつけて、お客様だけでなく自らも笑顔で楽しく活気のあるフロントを創る」という目標のもと、回を重ねる毎に課題抽出と改善点を考えようとする姿勢が見えるようになってきました。今後に向けては大きな業務課題を因数分解し「いつ・誰が・何をするのか」を明確に仕組化するように継続して意識づけを行っていきたいと思います。せっかく取り組んだ改善プロジェクトをこれで終えることなく、継続して課題抽出を行い、因数分解して与えられた仕事の意味を部下にきちんと伝え、上司部下一体となってトライ＆エラーで経験を積むことで、フロントスタッフの個々の成長と部署の成長が見いだせると会社としては確信しています。このプロジェクトの導入により更なるフロント課の成長に期待しています。