

①仕事への気付き

皆さんは、仕事をする上で、困ったことはありませんか？困ったことがない…それはそれで良いのですが、実は困らないと思っているだけということもあります。あなたは、自分自身で困ったことに対処する方法を知っているからです。

でも、周りの皆さんが同じようにできているのでしょうか？

周りの人の仕事の仕方を観察し、自分と比べてみましょう。同じ仕事なのに「準備の仕方」「かかる時間の長短」「やり直しの発生」「情報伝達の仕方」「お客様から同じクレームが出る」等の違いがあると思います。仕事の違いが見えたらどちらの方がやりやすいか、お客様にとってどちらが良いか考えてみましょう。

こうしたことを考えることが、今よりもさらに仕事がやりやすくなり（効率の向上）、結果としてお客様の満足度を高める（付加価値の向上の）きっかけになります。

1 【次の質問で確認して見ましょう】

あなたはこのようなことを経験したことはありませんか？

| No | 区分 | 設問 | ある |
|-----|---------------------|---------------------------|--------------------------|
| Q1 | 仕事のやりやすさ（ 効率の向上） | 必要なものが本来ある場所がない | <input type="checkbox"/> |
| Q2 | | 必要なものを探し回ったことがある | <input type="checkbox"/> |
| Q3 | | 必要な用具や備品が手元がない | <input type="checkbox"/> |
| Q4 | | 仕事や作業の順序が昨日と今日でちがう | <input type="checkbox"/> |
| Q5 | | 仕事や作業がうまくいかなくて一からやり直した | <input type="checkbox"/> |
| Q6 | | あなたは仕事の要領が悪いといわれる | <input type="checkbox"/> |
| Q7 | | 仕事中に歩きまわることがある | <input type="checkbox"/> |
| Q8 | | ものを取るために踏み台が必要だ | <input type="checkbox"/> |
| Q9 | | 材料が重くて上に持ち上げるのが苦痛だ | <input type="checkbox"/> |
| Q10 | | 同じ仕事をしてても周りの人の方が短時間で完成する | <input type="checkbox"/> |
| Q11 | | 失敗するといけないのでモノは2つ（多めに）準備する | <input type="checkbox"/> |
| | | その他 () | |

次ページへ

| No | 区分 | 設問 | ある |
|----|-----------------------|----------------------------|--------------------------|
| Q1 | お客様満足の向上 (付加価値の向上) | 電話でお客様の要望が伝えられるが分りにくい | <input type="checkbox"/> |
| Q2 | | お客様から同じクレームを言われた | <input type="checkbox"/> |
| Q3 | | 情報伝達でメモを残す習慣がない | <input type="checkbox"/> |
| Q4 | | 何事も口頭伝達で伝わっているので、現状が分からない | <input type="checkbox"/> |
| Q5 | | 従業員同士の電話でも「〇〇さんはいません」で終了する | <input type="checkbox"/> |
| Q6 | | ロビーに埃があっても誰かが始末すると思う | <input type="checkbox"/> |
| Q7 | | お客様からの問合せにお答えするのに時間がかかった | <input type="checkbox"/> |
| Q8 | | 忙しさにまぎれてお客様にご挨拶できなかった | <input type="checkbox"/> |
| Q9 | | お客様よりもホテル内の要件を優先してしまった | <input type="checkbox"/> |
| | | その他 () | <input type="checkbox"/> |

2 【チェックした事項を具体的に書き出してみましよう】

「いつ」「どこで」「なにを (なにが)」「どのように」と誰もが分かるように表現してください。

仕事のやりやすさ (効率の向上)

お客様満足の向上 (付加価値の向上)

3 【書き出した内容を発表してみましよう】

皆さんの発表を聞いてあなたが気付いたことをメモしてください。

4 【発表内容で重要と思うこと、意見の多かったものを皆さんで3つ決めて書き出して見ましよう】

それは「なぜ起こったか」「なぜ起こるのか」意見を出し合いましよう。

(1)

なぜ？

(2)

なぜ？

(3)

なぜ？

5 【ここまできたら「なぜ」に着目して対策を出してみましよう。】

6 【後は実行】

改善の事例

(1) 探す歩行と動作の改善

改善前

調理室・配膳室などに「食事に使用する小物類」がバラバラの位置に置かれていました。そのために、調理室・配膳室内を歩き回り収集していました。

改善後

食事に必要な小物類を一箇所に集中して、手を伸ばせばすべての小物が揃えられるようにしました。

- 棚の前に来れば歩行ゼロ
手を伸ばせばそこにある
- 表示があるので何がどこにあるか
一目瞭然
- 収納個数も表示
- 突然の変更等にも対応



(2) お見送りの実現

改善前

団体のお客様が減り、個人のお客様が多くなる中でも、仕事の仕方（体制）は団体向けのままであったため、団体のお見送りは出来ているが、個人客のお見送りが出来ていませんでした。

改善後

客室系のメンバーなどで知恵を出し合って、人を増やすことなくお見送りを実現しました。そのために、客室の片付け業務について要領手順を定めて改善しています。



平成21年6月15日 初版

< 監修 > 株式会社プロフェッショナルネットワーク

< 編集・発行 > 静岡県経済産業部商工業局商工振興課 TEL : 054-221-2990