**ホテル　業務改善　ワークシート内容**

**STEP1. 業務の「見える化」と課題の洗い出し**

現状の業務を洗い出してみましょう。部門ごとに整理し、課題を具体的に記入してください。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 部門 | 担当者 | 業務改善 | 課題 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**STEP2. 優先順位とKPI設定**

効果が大きく、取り組みやすい課題を優先しましょう。まずはマトリクス表で業務を分類しましょう。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 着手しやすい | 着手しにくい |
| 効果が大きい |  |  |
| 効果が小さい |  |  |

その次に、優先課題を決定し、KPI（数値目標）を設定しましょう。KPIはできるだけ具体的に設定するのがポイントです。

* 優先課題リスト：  
   ①＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿  
   ②＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿  
   ③＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

KPI例）

  フロントのチェックイン時間を平均15％短縮する  
 客室清掃後の最終チェックを20分以内に完了する

**STEP3. 改善策の実行と効果測定**

 実行する改善策を明確にし、担当者・期限・測定方法を決めましょう。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 目標 | 改善策 | 効果測定方法 | 担当者 | 期限 | 状況  (完了・着手中・未着手) |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

※効果測定方法の例：時間短縮率、顧客満足度アンケート、コスト削減額

**STEP4. 評価と次の改善へ**

 成果を振り返り、成功点と改善点を整理した上で、次に繋げましょう。

* 成功した点：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
* 改善が必要な点：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
* 次回に向けた改善アイデア：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
* 共有・展開すべき部門：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿