

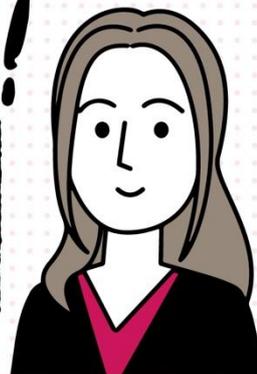
ホテルの価値を上げる!

ホテル清掃
コンサルタント
西山貴代 監修

客室清掃  つうしん | Vol. 02

～ 現場のリアルと清掃テクニック ～

日頃お世話になっているホテル業の皆様役に役立つ情報を提供し、定期的に配信させていただきます。



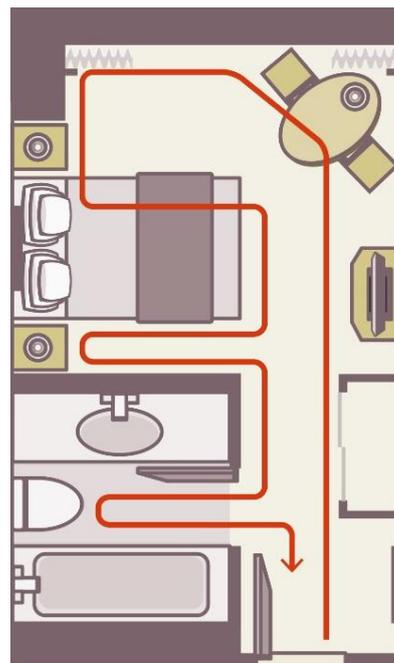
ホテルにおけるインスペクションの重要性

これまで「ダブルチェック」としての役割が大きかったインスペクションですが、最近では、清掃業務の一端も担うようになってきています。その理由は清掃スタッフの人員とスキル不足です。新設のホテルも増えており、人材確保は激化と困難を極めています。そこで、清掃会社をお願いしていたチェック業務をホテルが負担し、清掃スタッフは作業に重きを置くことで1部屋でも多く清掃を終わらせていただくという動きが出ています。つまり、「清掃会社は80%で不備不足のない清掃をし、ホテルのインスペクションで100%の快適な空間に仕上げる」と言うものです。例えば、表示や向きを揃えて見た目を整える、毛髪チェックなどのより高いスキルを必要とする業務を担います。この動きは今後も多くのホテルで増えていき、更にインスペクターの教育も必要になっていくと考えます。

そこで、今回は「インスペクションスキルの確認と教育」において、私が実際に行っているワークを1つご紹介します。

1. 客室の図面を描く(ベッド、バス、トイレの位置など)
2. チェックをする際のルートを描く
3. ルートに沿って、チェックする項目を書き出す

条件は、制限時間15分、マジックなど消えないペンを使うことです。15分後に見ていただきたいのは、①ルートは1方向で重複していないか、②チェック項目は最低でも70以上あるかどうかです。項目のカウントはベッドのシーツに①シワがない、②汚れがない、③穴あきがない…といった具合です。インスペクターに求められるのは、細かい点、少しの不具合に気づけるかどうかですので、チェック項目も細かく意識することが重要です。チェック項目はホテルのタイプによって異なりますが100～150項目ほど書き出せるようになるのが目標です。ワークもインスペクションと同じで短い時間の中で集中してムラ、ムダのない行動が出来るかがポイントになります。簡単なワークですので、ぜひ実践してみてください。



(株)Clean next 代表取締役 西山貴代

ビジネスからラグジュアリーホテルまで20施設を超える客室清掃に従事。藤田観光株式会社主催の技能コンクールにおいて、2016年、2017年と2年連続受賞。ホテル清掃専門のコンサルタントとして2017年に起業し、ホテル清掃現場での問題、課題をお客様と共に解決に取り組んでいる。



Profile

発行

OHNIT 想像の先を創造する
オーニット株式会社

(住所) 〒709-0802 岡山県赤磐市桜が丘西10-31-2

(TEL) 086-956-2520

ホテル客室脱臭機No.1



バックナンバー