

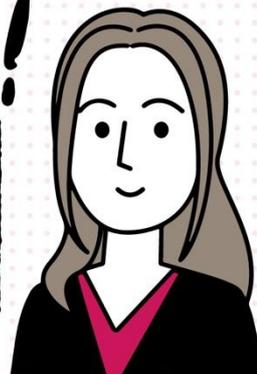
ホテルの価値を上げる!

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. 08

～ 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。



社内教育で使える情報共有ツール

人手不足の中、短期間で効率よくスタッフを育てることがどの職場でも課題のようです。ホテルのようにシフト勤務の職場では、教育する担当者が日により異なることも多いと思います。そこで何を教え、どこまで教え、習得レベルはどの程度なのかを教育者と責任者で共有することで教育の質を上げる方法をお伝えいたします。

社内教育時の情報共有として使えるツール

- ①チャット:LINE WORKS、Slack、Stock など
- ②ノート:アナログなツールですが、チャットを個人の携帯で使いたくない、業務時間外連絡やメッセージを受け取るのが気が重い、などの理由から意外と重宝されています。



このチャットとノートを活用する方法は、残していただくメモやコメントにあります。

①いつ:〇月〇日〇曜日、②教育者名、③教育したスタッフの名前、④教育したエリア、⑤教育した内容、⑥成長したこと:教育した方が出来るようになったこと、ヒューマンスキルを含む姿勢(前向きさ、積極性など)、⑦期待すること:教育した方がまだ十分にできないこと、伸びしろのあること、⑧次回教育時に確認して欲しいこと:他の教育するスタッフに引き継ぎたいこと、〇〇を確認して欲しいなど

忙しい中で、8つも書いている余裕なんてない!との反応もありそうですが、この8項目を共有し、職場全体で取り組むことが重要です。こうした取り組みを始めたことで「教育時の負担が軽減できた」、「短期間でひとり立ちできるようになった」、「新人スタッフとのコミュニケーションも取りやすくなった」との声もあります。教育する方の視点やコミュニケーションを含めたスキルの見える化も可能です。8つの情報共有により報告、連絡、相談も増え、社内の雰囲気も変わったとの声が上がったホテルもあります。ぜひ参考にしてみてください。

(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