

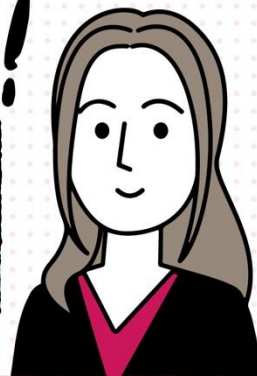
# ホテルの価値を上げる!

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. 09

～ 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。



## 業務と評価の明文化例(ホテル清掃部門)

職場でこのような発言を耳にすることはありますか？

「他の人よりも多く仕事をしているのに、時給が上がらないし、損な感じがする」「なんであの人がこのポジション(職位)なのか分からない」

こうした発言の背景には、評価制度が明文化されていない、職位による業務内容が周知されていないことがあげられます。その他、働き方が多様になった今、就労日数にとられない評価も求められています。この就労日数に関しては、「週2日、週3日しか働けない人に清掃点検責任者(チェッカー、インスペクター)の業務は任せられない」「責任者の代行も難しい」と言った声を伺いますが、本当にそうでしょうか。清掃スキルがあり、点検もでき、コミュニケーションを取れる方なら、お任せしても良いと思います。人手不足の中で、どのようなスキルを優先して評価するのか、職位に必要なスキルは何かを共通認識で持つことが不満を最小限にし、スタッフの定着につながります。

Vol.5で役割と業務内容を明文化について少しお話ししましたが、今回はより詳しく事例をご紹介します。

項目	ポイント	例
役割	何をするのか、どういう立ち位置なのか(階級)	・客室の「クレームゼロ」を実現するための点検と管理の責任を負う
業務	業務の目的、結果、効果はどのようなものか (定量化、定数化できる値)	・備品の入れ忘れ、毛髪やほこりなどの清掃不備がないことを確認する ・目標は、クレームゼロと清掃に関する顧客満足度で最高評価を得ること
スキル	〇〇(定量化、定数化できる値)ができる 〇〇の知識を持っている など	・運用管理(時間管理、ヘルプ、イレギュラー対応)が適正にできる ・スタッフへの教育・訓練・指示を行うことができる ・ホテルスタッフ、本社スタッフとのコミュニケーションができる

評価制度の項目例、求人の際に掲載する業務内容例の参考にご活用ください。

(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