

Part 1

# 変革時代！ レジジャーホテルの成功の秘訣

---

～労務管理で差をつける運営ポイント～



一 般 社 団 法 人  
日 本 レ ジ ャ ー ホ テ ル 協 会  
会 員 サ ー ビ ス 委 員 会

## 目次

- 概要・委員会メンバー . . . . . 3 ページ
- スタッフの人数について . . . . . 4 ページ
- 時給・求人コストについて . . . . . 6 ページ
- 有給の対応について . . . . . 8 ページ
- 有給の申請方法について . . . . . 9 ページ
- 雇用契約書・有給付与について . . . . . 10 ページ
- 取り組んでいることでの成功事例 . . . . . 13 ページ
- 取り組んでいることでの失敗事例 . . . . . 14 ページ
- 一人清掃の取組について . . . . . 15 ページ

## 概要

会員サービス委員会では、NHK 受信料や保険料の団体割引等の経費削減、新商品発掘、各種会員サービス提供を行っている委員会でございます。活動をやっていく中で会員の皆様から人手不足や人材育成、従業員満足度等、人事労務に関するお困り事・悩み事のご相談も多数頂いております。

そこで委員会として、そのお困り事・悩み事の問題解決の一助となるべく各ホテルでの取り組みや成功事例・失敗事例を共有することで会員のサービスに活かして頂ければということを目的に会員様へアンケートの実施、また委員会メンバーを中心に人事労務に関するプレゼンを行ってまいりました。引き続き、アンケート・プレゼンは実施しておりますが、データが集まってきておりますのでまずは第一弾としてこれまでのものを整理し、皆様へご提供する運びとなりました。ぜひご参考にして頂ければと思います。

会員サービス委員会に関するご意見・ご要望・ご質問等は下記へお問い合わせください。

一般社団法人日本レジャーホテル協会 事務局 担当：天野 TEL:03-6261-2183

## 会員サービス委員会メンバー

|    | 氏名            | 会社名                                | 協会役職 | 所属ブロック                     |
|----|---------------|------------------------------------|------|----------------------------|
| 1  | 委員長<br>久保田 正義 | 有限会社久保田商会<br>代表ホテル：HOTEL de Q      | 常務理事 | 福島県（東北ブロック/ブロック長）          |
| 2  | 副委員長<br>武田 茂  | 有限会社館<br>代表ホテル：Verace              | 常務理事 | 神奈川県<br>（関東甲信越ブロック/ブロック長）  |
| 3  | 副委員長<br>森藤 紳介 | 有限会社プランタン<br>代表ホテル：NEST            | 常務理事 | 福岡県（九州沖縄ブロック/ブロック長）        |
| 4  | 西田 健一         | 有限会社ホープフル<br>代表ホテル：ヴィバーチェ          | 理事   | 沖縄県（九州沖縄ブロック/副ブロック長）       |
| 5  | 内宮 則一         | 内宮商事株式会社<br>代表ホテル：555 グループ         | 監事   | 静岡県<br>（関東甲信越ブロック/副ブロック長）  |
| 6  | 内村 隆志         | 株式会社インフォキャピタル<br>代表ホテル：SARA グループ   |      | 東京都（関東甲信越ブロック）             |
| 7  | 宍戸 泰          | 有限会社センダイサン企画<br>代表ホテル：H TOWN HOTEL |      | 宮城県（東北ブロック）                |
| 8  | 加納 大揮         | 株式会社ルナパーク<br>代表ホテル：ルナグループ          |      | 千葉県（関東甲信越ブロック）             |
| 9  | 松本 智嗣         | 株式会社信成<br>代表ホテル：U's 香櫨園            |      | 兵庫県<br>（関西中国四国ブロック/副ブロック長） |
| 10 | 石田 知郎         | 有限会社志金商事<br>代表ホテル：アビラリゾート          |      | 福島県（東北ブロック）                |
| 11 | 坂本 浩          | 株式会社坂本建設工業<br>代表ホテル：ホテルクイーンII      |      | 北海道（北海道ブロック）               |

## ■スタッフの人数について

各エリア、ホテルの営業スタイルによって三者三様です。例えば1店舗1支配人のところもあれば、複数店舗を管理されているところでは3店舗でマネージャー1人というところもあります。また勤続年数もお答え頂いておりますが、比較的長年勤務の方が多いように見受けられます。

### ケーススタディ①

店舗数：9店舗（エリア：東北、関東、東海）

社員数：8名

パート・アルバイト：127名

おおよその平均年数：5年以上54名、1年以上57名、1年未満16名

※夜間の来客が減ってきているのでスタッフ数も削減している。

※人手不足で手が回らないというところは、休憩の時間も時給を発生させている等、近隣ホテルと差別化をしている。



### ケーススタディ②

店舗数：6店舗 98 ルーム（エリア：東北）

社員数：5名

パート・アルバイト：106名（うち社保加入者は10名）

おおよその平均年数：5年以上58名、1年以上39名、1年未満14名

平均年齢 52 歳

### ケーススタディ③

店舗数：1店舗（エリア：関西）

社員数：0名

パート・アルバイト：25名

おおよその平均年数：10年4名、5年1名、3年1名。

1年未満9名。ほぼ20代大学生を採用。

定期的にご飯に行っていたが嫌だという声があったため週1～2回は弁当支給（月3万程度）

### ケーススタディ④

店舗数：5店舗（エリア：九州）

社員数：45名

パート・アルバイト：15名。ほとんど女性。

### ケーススタディ⑤

店舗数：3店舗（エリア：九州）

社員数：2名

パート・アルバイト：16~17名（1店舗当たり）

おおよその平均年数：5年、長いスタッフで17年

### ケーススタディ⑥

店舗数：2店舗（エリア：東北）

社員数：5名（ホテルA：3名、ホテルB：2名）

パート・アルバイト：15名（ホテルA：9名、ホテルB：6名）

おおよその平均年数：長いスタッフで2年（スタッフ全入れ替えしているため）

※昔からいるスタッフとうまくいかないことがあったため、コロナを理由に全員解雇。

社労士と相談しながら退職金も出し、円満に退職してもらった。

### ケーススタディ⑦

店舗数：3店舗 56ルーム（エリア：関東）

社員数：3名（1店舗あたり）

パート・アルバイト：50名

おおよその平均年数：5年以上は30名、15年以上6名。長い人で：30年（1名）

4名生命保険にも加入（病気と死亡）

### ケーススタディ⑧

店舗数：13店舗（エリア：東北、関東、東海）

社員数：4~5名（1店舗あたり）

パート・アルバイト：260名

※13店舗中7店舗が女性店長

### ケーススタディ⑧

店舗数：4店舗（エリア：関東）

社員数：2~3名（1店舗あたり）

パート・アルバイト：30~35名

おおよその平均年数：5年。長い人で：15年



## ■時給・求人コストについて

各エリアの最低賃金・店舗時給、求人にかかるコスト等についてヒヤリングしております。いろいろな媒体で広告を出した結果、バイトルが効果的だったという意見が多いようでした。エリアによっては地方紙等ローカルの媒体の方が反響があるケールもあるようです。



※2023年5月時点の情報になります。

|          | 最低賃金  | 店舗時給      | 求人コスト           |           | メイン媒体                                 | 頻度      |
|----------|-------|-----------|-----------------|-----------|---------------------------------------|---------|
| 青森県弘前市   | 853   | 856-876   | 0               |           | 店舗前看板                                 | 0       |
| 岩手県盛岡市   | 854   | 854-880   | 33,000          | 4週        | バイトル                                  |         |
| 岩手県北上市   | 854   | 900-940   | 44,000          | 4週        | マイナビ                                  | 2か月に1回  |
| 宮城県仙台市   | 883   | 1000      | 85,000          |           | リクルート・縁故                              | 年1回     |
| 福島県いわき市  | 858   | 950       | 85,000          |           | リクルート・縁故                              | 年1回     |
| 福島県いわき市  | 858   | 860       |                 |           | 新聞等地方紙、縁故                             |         |
| 千葉県八街市   | 984   | 990       | 70,000          | 2週        | バイトル                                  | 0       |
| 神奈川県厚木市  | 1,071 | 1080-1120 | 70,000          | 3週        | バイトル                                  | 3か月に1回  |
| 神奈川県厚木市  | 1,071 | 1110      | 1,277,000       | 年         | バイトル                                  |         |
| 神奈川県横須賀市 | 1,071 | 1072      | 33,000          | 2週        | タウンワーク                                | 1年1回    |
| 愛知県名古屋   | 986   | 990       | 53,000          | 2週        | バイトル                                  | 4か月に1回  |
| 岐阜県関市    | 910   | 910       | 53,000          | 2週        | バイトル                                  | 4か月に1回  |
| 岐阜県羽島郡   | 910   | 930-960   | 49,500          | 3週        | バイトル                                  | 6か月に1回  |
| 兵庫県      | 960   | 960       | 900,000         |           | バイトル                                  |         |
| 福岡県福岡市   | 900   | 1000      | 1,000,000       | 年         |                                       |         |
| 沖縄県      | 852   | 870       | 30,000          |           | フリーペーパー                               | 年2～3回   |
| 神奈川県     | 1,071 | 1110      | 800,000         | 年/<br>4店舗 | マイナビ・フロムAナビ<br>Free JOB, Airワーク・エンゲージ | 無料媒体は随時 |
| 群馬県      | 895   | 1060      | (2021.6-2022.5) |           |                                       |         |
| 千葉県      | 934   | 1080      | 600,000         |           |                                       |         |
| 東京都      | 1,072 | 1130      | (2022.6-2022.2) |           |                                       |         |

広告媒体としては上記にあるバイトル、リクルート、マイナビ以外に Free JOB というサイトがあり、ここを使うと 15 媒体に掲載ができます (2023 年 5 月時点)。

無料媒体の Air ワーク、エンゲージ等も活用されているところも多いようでした。

その他意見として、「一番無駄にしていたことは求人コストをたくさんかけていたことで、1 店舗当たり 200 万円近く募集広告をだしてあり、研修経費も加味すると 3 店舗で 1,000 万円近くかかっていたが研修等を充実させ、従業員満足の追求にお金をかけるべきだった」という意見もありました。

また、面談まで来て明日から出勤ということで店舗案内もしたが翌日来なかったというケースもあります。

スタッフへのアンケートによると、やめたい理由として

- ・ロッカーや着替え場所がない、または男女別ではない
- ・チームを組んだ先輩スタッフと一日一緒に仕事をするのがきつい
- ・1日目と2日目で指導内容が違う

という意見が多いようです。

上記のようにホテル内で起きてる些細な事が離職の原因になっているケースが多いようでこれらを解決することが人手不足解消にも繋がるのではという意見もありました。



## ■有給の対応について

有給付与のパターンとして下記があげられます。

| SUN | MON  | TUE |
|-----|------|-----|
|     | 有給休暇 |     |
|     |      |     |



### ①通常の賃金を払う

(例) 時給×所定労働時間

### ②平均賃金を払う

(例) 直近3か月間で支払った賃金の総額÷暦日数(休日を含む)

※直近3か月の労働日数が少ない場合は下記と比較して高いほうを選択。

直近3か月間で支払った賃金の総額÷期間中の労働日数×60%

### ③健康保険法の標準報酬日額を払う

(例) 標準報酬日額=標準報酬月額÷30

※有給の賃金計算業務ができていないので大変。就業規則の変更等が必要なのか。社労士への相談も必要。

②で支払うことで大きくコスト削減できたという意見がありました。

デメリットとして有給の賃金計算業務の負担増加、スタッフへの説明・就業規則などへの記載、社労士へ相談などの手間があげられます。

## ■その他、有給に関する各店舗での取り組み、ご意見は以下の通りになります。

- ・法定通りは厳しいところではあるがなるべくとれるようにというスタンス。
- ・社員パート全員与えているが消化できておらず2年たつと消えてしまうのでそれを買取し、特別手当として源泉10%引いた金額を現金で渡している。  
※時効により消滅する分は買取可となります(2023年4月時点)。
- ・元旦については有給で消化するという話をスタッフにしている。
- ・病欠は有給で対応をしている。
- ・エリアによってスタッフの知識の差があり、半年経った瞬間有給をとりたいといってくるのは若い人が多い傾向がある。
- ・約8割がとっている。あまりにもとらない人はボーナスとして付与。消化する形で推奨している。有給消化率40%
- ・有給取得は一番高いところで80%。低いところで20%程度(田舎のホテルで知識がないということもある)。
- ・社員はしっかり有給をとってくる。能力が高いスタッフはしっかりと有給をとってもらっても十分に会社に貢献してくれると思うのでしっかりと対応するようにしている。



## ■有給の申請方法について

協会顧問社労士に確認したところ申請の決まりはございません。労働者が会社の権限を有している方に申告した時点で決定となります。齟齬がないように、何かしら形に残すことを推奨致します。紙の申請、シフト表への記載、LINEWORKS 等様々です。

その他、年休管理簿が法律上義務付けられておりますので、会社に備えることを忘れないようご対応ください。労働基準監督署の調査の際は確実に提出を求められます。

※あるホテルで指摘をされたと報告もあります。

以下参考資料：しっかりマスター 労働基準法 一有給休暇偏一

### 有給休暇の基本を確認しましょう

- 付与日の直前1年間（最初の付与は直前6か月）の出勤率が8割以上の従業員が対象です。
- 採用から6か月を経過した日に10日の有給休暇を与えなければなりません。
- その後、1年を経過するごとに、勤務年数に応じた日数を与えなければなりません。

### 有給休暇の付与日数（基本）

| 勤務年数 | 0.5年 | 1.5年 | 2.5年 | 3.5年 | 4.5年 | 5.5年 | 6.5年以上 |
|------|------|------|------|------|------|------|--------|
| 付与日数 | 10日  | 11日  | 12日  | 14日  | 16日  | 18日  | 20日    |

例：4月5日採用の場合は10月5日に10日を与え、その後、毎年10月5日に上記の表に該当する日数を与えます。給料の締切日や勤務シフトの期限とは全く関係なく、採用日から起算します。

### パート・アルバイト従業員も有給休暇の付与対象です

週所定労働時間が30時間以上または週所定労働日数が5日以上の従業員はパート・アルバイト従業員であっても、上記の表（基本）に示す日数を与えなければなりません。

また、週所定労働時間が30時間未満で、なおかつ週所定労働日数が4日以下の従業員については、所定労働日数に応じて下記の表（短時間従業員）の日数を与えなければなりません。

### 短時間従業員の有給休暇の付与日数

| 週所定労働日数 | 1年間の所定労働日数 | 勤務年数 |      |      |      |      |      |        |
|---------|------------|------|------|------|------|------|------|--------|
|         |            | 0.5年 | 1.5年 | 2.5年 | 3.5年 | 4.5年 | 5.5年 | 6.5年以上 |
| 4日      | 169日から216日 | 7日   | 8日   | 9日   | 10日  | 12日  | 13日  | 15日    |
| 3日      | 121日から168日 | 5日   | 6日   | 6日   | 8日   | 9日   | 10日  | 11日    |
| 2日      | 73日から120日  | 3日   | 4日   | 4日   | 5日   | 6日   | 6日   | 7日     |
| 1日      | 48日から72日   | 1日   | 2日   | 2日   | 2日   | 3日   | 3日   | 3日     |

※所定労働日数が週によって決まっている場合は「週所定労働日数」、それ以外の場合は「1年間の所定労働日数」で判断します。

※所定労働日数は付与時点の週所定労働日数で計算します。

## ■雇用契約書・有給付与について

雇用契約書について、レジャーホテルに適した内容や、記載していた方が良い項目等、おすすめの雇用契約書の作り方について、また有給付与についても付与するやり方や要件でどういうやり方が好ましいか、協会顧問社労士にアドバイスを頂いておりますので下記ご参照ください。より具体的な内容・説明をご希望される場合は顧問社労士を紹介いたしますので協会事務局（03-6261-2183）までお問合せください。

雇用契約書は、大きく①基本事項と②任意事項に分かれます。更に、②は、1) 会社を守るもの（業界特性）と、2) 魅力ある条件に分かれると考えます。

### ①基本事項

労働基準法では、雇入れの際、雇用主に労働条件の明示義務を課しております。

雇用契約書は義務ではなく任意（契約自体は口頭でも可）ですが、労働条件の明示とセットで対応しているケースが多いです。よって、労働条件の明示としての雇用契約書が無いと、法律違反となります。

労働条件の明示内容は内容が法令で定められておりますので、それに基づいて定める必要があります。労働者側の知識が増していることもあり、法令遵守は必須とお考えください。

はじめにしっかりしたものを提示することで信頼が上がりますし、後々のトラブル防止にも繋がります。この点は、日々会社を支援していて強く感じる部分です。

特に、非正規社員用は、期間の定めのない労働者に比べて、記載すべき事項が多くあります。他の会社様を見ていると、非正規社員用の必須事項が漏れていたり、曖昧な表現になっていることが多いです。

### ②任意事項

任意で定める事項となります。こちらは、会社が定めるのであれば記載して伝えることとなります。

#### 1) 会社を守るもの（業界特性）

##### ・出勤日数の明確化

週3日、週4日等、日数を明確にすることを推奨します。こちらが曖昧ですと、会社側、労働者側双方にとって予定を組み難くなります。会社側としては曖昧にしたい気持ちは分かりますが、有給日数や休業補償等の際にトラブルになります。

- ・シフトの決定方法

ホテル業の場合、シフトの決定が必須になると存じます。

こちらの決定スケジュール、変更ルールを明確に定めることを推奨致します。

- ・固定残業手当

フロント業務等は、長時間労働、深夜労働が多くなるため、固定残業手当を入れることで未払残業やコストアップを防ぐ対応が考えられます。

固定給になりますので、合計報酬が厚く見える効果もあります。

## 2) 魅力ある条件

- ・年次有給休暇の取得ルール

申請方法が曖昧だったり、シフトの場合、なかなか取得することが難しいです。労働者側の知識、意識が変わってきていることから、年次有給休暇は取得前提に考えることを推奨致します。取得ルールを明確にしておくことが考えられます。

ある例ですが、シフト決定後に取得されるとシフトが崩壊するため、シフト申請の際に消化日数を申請することでシフト+有給としているホテルがございます。買取は禁止されているため、取得している形をとっています。(実質的に買取に近いですが)

### ◆※年次有給休暇の仕組

年次有給休暇は、採用 6 月後、8 割以上の出勤で契約上の出勤日数に応じて付与されます。(一般的には、10 日が付与されます)

その後、1 年毎に 11 日、12 日、14 日、16 日、18 日、20 日と付与されます。

- ・年次有給休暇の 5 日取得義務の確実な実行

法律上、10 日以上付与者については、年 5 日の取得が義務付けられています。取得できないと会社に罰則があります。また、労働者側は知識をもっているため、他の要素より不満を持つ可能性が高いです。

年 5 日については、会社に指定の権限があるため、消化に向けて会社が積極的に動くことも考えられます。

- ・年次有給休暇の法定外付与

法律は上記の通りですが、例えば、入社日に前倒して付与すること等が考えられます。しかし、直ぐに退職するようなケースだと、入社して間もなく有給を使われるリスクがございます。その他、0.5 日単位、1 時間単位の使用も考えられます。

#### ・賞与、昇給

こちらは必須事項であります。有り（内容）・無しが任意となります。  
経営的に難しいですが、別基準でも有りとすると効果がございます。  
昇給について、どのような職種にしろ、働く側としてはステップアップ出来るところを望みます。明確にすることで会社選定の際に有利に働くと考えます。

#### ・社員転換制度

条件を設けて有期社員、アルバイトから社員転換できる制度を設けることはモチベーションに繋がります。  
条件を設けることで、難しい方は認める必要がありません。

#### ・休暇制度

年次有給休暇以外に、休暇制度を設ける会社様もございます。  
慶弔、誕生日、夏季休暇、年末年始休暇、永年勤続等、様々です。

#### ③その他

有期契約の場合、原則、契約期間到来により雇用契約は終了となります。  
しかし、これまで更新をしてきて契約書が形骸化していると継続雇用とみなされる可能性があります。  
契約が形骸化しないよう、契約期間毎に、契約の更新を繰り返すことが重要となります。  
本対応は大変ですが、これをやることで、相互に緊張感が生まれ、良い関係となります。

## ■取り組んでいることでの成功事例

各ホテルで取り組んでいることでの成功事例についてヒヤリングをしております。

- ・繁忙日に手当を付けている。年末年始の場合、1日3,000円、31日1/2、3日は1,000円付けている。基本シフトをベースに優先していく。
- ・いろいろな提案ができ（ロビーでのアメニティバイキング等）、ホテル作りにも参加できるよという謳い文句で募集をしている。
- ・シフト作成時、基本的に休み希望日は要望通りいくように組むようにしている。
- ・マネージャー（社員）には、従業員の話しをしっかりと聞くようにと指導している。
- ・定期的にスタッフの意見を吸い上げていき、全部解決できなくてもなぜ解決できないのかという分析をしっかりとやるようにしている。
- ・店長が各スタッフに面談を定期的に行っている。フロントは常に社員がいるので都度話を聞ける体制を作っている。
- ・月に1回はスタッフに何か問題はないか必ず聞きに行くようにしている。
- ・カウンセリングし、一人一人の家庭状況についても把握しアドバイスをするようにしている。（税金未払いや借金についても過去にアドバイスをしている）
- ・一度何かを決めるとそのまま変えないことが多いが定期的に見直しをするようにしている。
- ・従業員が働きたくなるような職場作りを意識している。
- ・お客様アンケートで悪いところなど指摘があればその場ですぐ直す。
- ・お客様と従業員がコミュニケーションをとれるような環境づくり。
- ・特に面接を重要視している。面接は10分程度（履歴書と記入シートの相違確認・字が汚い・転々と職を変えていないか）
- ・新人研修は1～2か月とし、教育者を絶対に変えてはいけない（当社では専属に教育者がいる）
- ・短い時間で効率よく働けられるようにシステム化をしている。
- ・すべて制服を支給している。
- ・有給は全員付与（社労士さんと常に共有）
- ・短い勤務時間のため、休まれても他の方に残業をお願いすればカバーできる環境。
- ・当日、急に休まれても社員がカバーする環境を構築。
- ・やめるといえばすぐに退職願を書かせる環境。
- ・ダメな従業員は注意しながらだんだんとシフトを減らしていく環境（代替りの従業員がいるので）
- ・雇入れ時の誓約書に書かれていることを違反した場合はすぐに始末書（注意して記録を残す）
- ・社員への意見や質問等は全て紙に書いて投函箱へ（書いた記録を残す）
- ・会社に長時間職場に留まらせずにパート・アルバイト同士の関係を希薄にさせることが一番
- ・コロナ禍で4人チームから2人にし、先行部隊（風呂洗い、拭き上げ）、後行部隊に分けることによって体力的な負担が減った。体力面が理由の退職者は出なくなった。

## ■取り組んでいることでの失敗事例

- ・パートアルバイトで全て現場がまわせる環境のため社員が楽になりさぼってしまう。
- ・短時間勤務者ばかりのためシフト作成がパズルになってしまう。（うまくハマれば人件費削減し効率が最大化される）
- ・2年間のうち、社員3名がパワハラとセクハラで解雇している（社員が偉いと勘違いしてしまう）
- ・若手、年配チームで分けていたが、横の繋がりが強くなり10人くらいで一気に有給消化後やめたいとやってきた。
- ・社会保険を契約満了で終わりにしたら不服申し立てをし、労基に指摘された。
- ・新しく雇ったスタッフが病気持ち（精神疾患等）で教える側が疲弊してしまっていた。
- ・人手不足で応募・面接にきた人はすぐに雇っていた。⇒しっかりと面接するようにした。
- ・人手不足でスタッフが疲弊しているため新イベントや企画等のプランが作れていない。
- ・簡単に社員にしてしまったが大人しく主体性がない社員についてはパートでと話をしている。
- ・求人広告でどこの媒体で何人募集が来て何人採用したかという分析ができておらず募集をだしていたため求人費だけでかなり大きな金額になっていた。
- ・懇親のための飲み会をしたが、各勤務時間帯で不満が出ており、逆に揉め事が増えるのでやめた。
- ・全部自分でやろうとしたが24時間営業なので限界があり、全部中途半端になっていた。
- ・中途半端な上司が無責任に話を聞いたり相談に乗ったりしている。それを陰口にしたり弱みを握ったりという形になり、解決せずに逆に悪化している。
- ・未熟な責任者を置くと逆効果。全体を把握できていないので問題が起きても答えも出てこない。
- ・仕事と人間性、周りを考えながら全体をとらえきれる人間でないと続かない。人材育成がすべて。

## ■一人清掃の取組について

### ■メリット

- ・人材不足が解消した。
- ・朝礼後はずっと黙々と作業ができる。
- ・Wワークや女性のパートにとっては途中から加わるのがストレスだったがそれがなくなった。
- ・シフトが組みやすくなった。
- ・責任範囲が明確になり、きっちりとやるようになることでケアレスミスが減少する。
- ・清掃にかかる時間が2倍ではなく1.3~1.5倍程度になる。
- ・スタッフ同士のもめごと（ケンカや嫌いな人との人間関係）が減った。⇒定着率が上がっている。
- ・時間のかかる風呂清掃で専属スタッフを作ることで仕上がり時間のばらつきが減少。
- ・年配スタッフについては点検業務についてもらい、従来通りの時給、一人清掃できる人は+100円
- ・組んだ人が仕事をしない、しゃべりっぱなし、悪口をいう、いつも仲良し同士で組む ⇒ 解消
- ・笑い声がなくなった。会話もなくなる分時間短縮ができています。

### ■デメリット

- ・しっかりとしたスキルがないと仕上がりが良くなかったり、時間がかかることがある。
- ・その人の特性が出るため均一化するようにチェックしていく必要がある。
- ・スタッフから倍仕事をするのかという意見があった。⇒成果主義で時給でコントロールし対応。
- ・一人清掃を実施している店舗のマネージャーが移動になったときに移動先の店舗でも一人清掃を十分に説明しないまま強行したところマネージャーについていけないというスタッフが続出した。
- ・一人清掃でベッドメイクに時間がかかるためハウフの中央に切り込みをいれてそこから掛け布団を入れるタイプに変更したがスタッフからは余計に時間がかかる、きれいに仕上がらないということでもリネン償却のタイミングでもとにもどした。



最後までお読み頂きありがとうございます。今後もデータ・資料が集まり次第、随時更新していきますので皆様のご意見やお困り事、成功事例、失敗事例等ぜひお聞かせください。つきましては下記 QR コードを読み取り、お答え頂ける範囲内で構いませんのでアンケートにご協力頂ければ幸いです。

## 【アンケート QR コード】



※アンケートの回答は特定の個人が識別できる情報として公表されることはありません。

**お手持ちのスマートフォンで上の QR コードを読み取ってください。**

※QRコードリーダー（QRコード読み取りアプリ）がダウンロードされていないとQRコードの読み取りができないことがあります。ダウンロードされていない方は、事前にQRコードリーダーをダウンロードしていただくようお願い致します。

※2023年5月での情報になります。

※法令、条例、規則等については今後改正される場合や、都道府縣市町村によって異なる場合がございますのでご注意ください。

発行者：一般社団法人日本レジャーホテル協会 会員サービス委員会

発行日：2023年5月