

人手不足でも 清掃品質と生産性は 両立できる。

ホテルの価値を高める
清掃業務の最適化ガイド

WHITE PAPER

清掃業務の効率化と品質向上のために



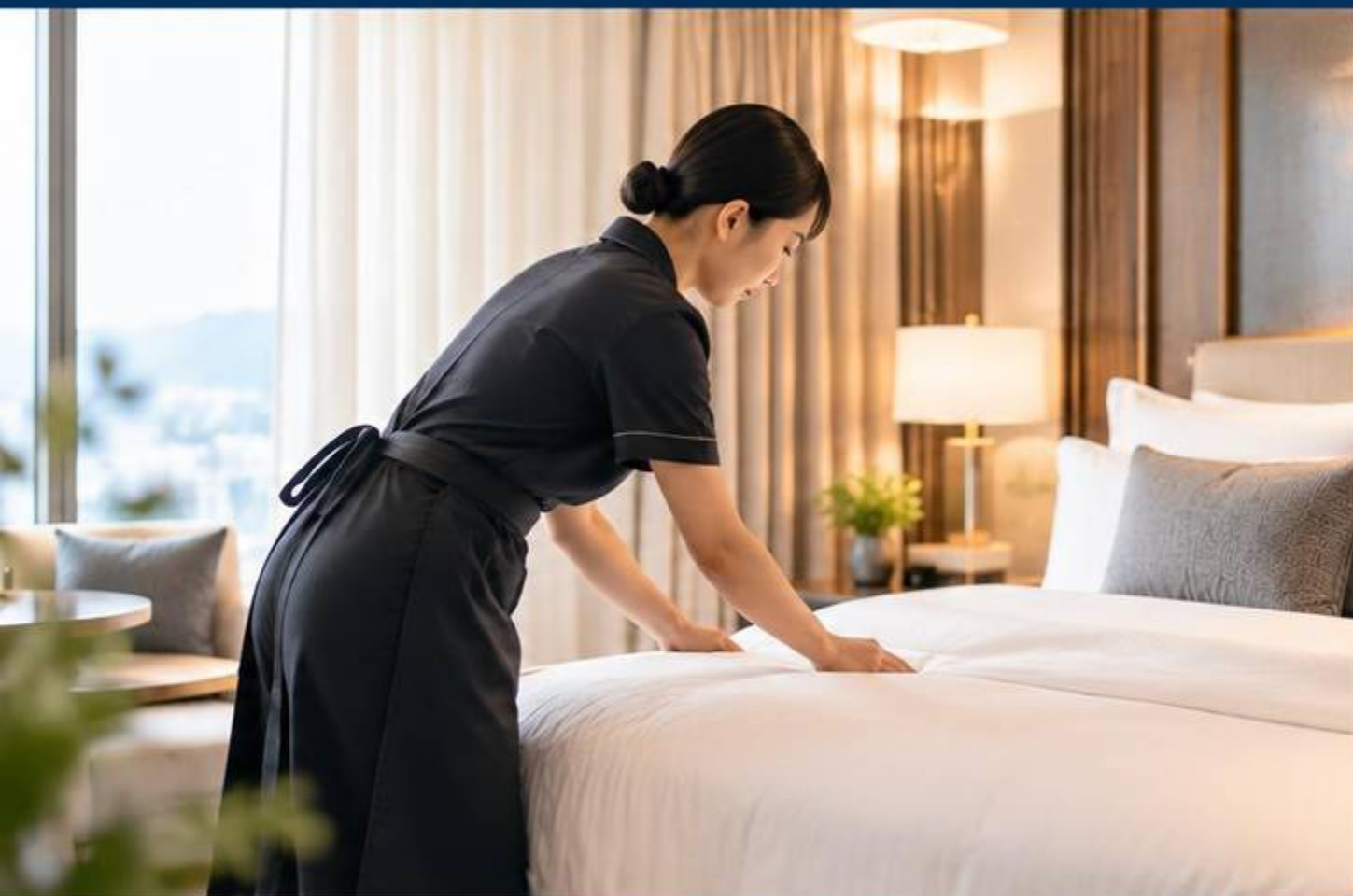
客室清掃の課題を、解決のヒントに変える。

ホテルの客室清掃にまつわる疑問に、ひとつずつお答えします。気になるテーマから、ご覧ください。

- | | | | | | |
|------|---|-----------------------------|------|---|---------------------------|
| P.02 |  | 清掃の問題は、本当に「人手不足」だけなのか？ | P.09 |  | なぜ、マニュアルだけでは品質を維持できないのか？ |
| P.03 |  | 清掃現場には、どんな「ムダ」が潜んでいるのか？ | P.10 |  | 清掃品質は、ホテル経営にどうつながるのか？ |
| P.04 |  | 1室の小さなムダは、年間でどれほどのコストになるのか？ | P.11 |  | 実際に、清掃品質をどう改善していくのか？ |
| P.05 |  | どうすれば、誰が担当しても同じ品質を保てるのか？ | P.12 |  | 改善した品質を、どう維持していくのか？ |
| P.06 |  | 清掃工程のどこを見直せば、ムダを減らせるのか？ | P.13 |  | 「選ばれるホテル」のために、清掃で何ができるのか？ |
| P.07 |  | 清掃時間を短縮するには、何から改善すべきか？ | P.14 |  | 清掃品質を支える人材を、どう育てるのか？ |
| P.08 |  | 「きれい」の基準を、どうやって統一するのか？ | P.15 |  | これからも、選ばれるホテルであり続けるために |

清潔な空間が、
特別な時間をつくる。

02 | 清掃の問題は「人手不足」だけではない。



人手不足



業務の属人化



品質のばらつき



教育・マニュアル不足



コストの増加

清掃の課題は、人手不足だけでなく、現場の仕組みや体制にもあります。

03 | 清掃現場のムダは、5つの課題から生まれる。

現場で見られる5つの課題

清掃のムダは、単一の要因ではなく、複数の課題が重なり合って発生しています。

1



人のムダ

(稼働・手待ち)

2



時間のムダ

(移動・探し物)

3



動作のムダ

(重複・遠回り)

4



モノのムダ

(備品・資材)

5



情報のムダ

(連携・共有)

5つのムダをなくすことが、
生産性と品質の向上につながります。

04 | 1室の小さなムダが、 年間では大きなコストになる。

1室あたりのムダを早期に削減するだけで、
年間で大きな効果に。

1室あたりのムダ

10分

年間の影響 (100室・300日)

約 500 時間
(約62.5日分)

小さなムダの積み重ねを、見逃さないことが重要です。



05 | 誰が担当しても同じ品質にすることが、 生産性向上の第一歩。

清掃の品質を安定させるためには、
「標準化された手順」と「わかりやすいマニュアル」が不可欠です。



標準化された作業手順



写真付きマニュアル



新人でもすぐに習得可能



品質のばらつきを防ぐ

誰が担当しても同じ品質を保てる仕組みをつくりましょう。

06 | 工程を分解すれば、清掃のムダが見えてくる。

清掃業務は、6つの工程に分けて考えることができます。

それぞれの工程を見直すことで、ムダを削減し、効率的な作業が可能です。

6つの清掃工程



工程の見える化が、改善のカギです。

清掃時間を短くする鍵は、 「移動時間」の削減。

清掃時間は「作業時間」だけでなく、
「移動時間」も大きな割合を占めています。



移動時間を減らす工夫の例



清掃順路の最適化
(動線設計)



共用備品の集約配置
(カートの見直し)



フロア担当の固定化
(エリア制の導入)



縦移動の効率化
(エレベーターの運用見直し)

移動の見直しが、清掃時間を短くすることができます。

08 | 「きれい」を基準化すれば、品質は管理できる。

チェックリストを活用し、清掃の基準を明確にすることで、品質のばらつきを防ぎます。



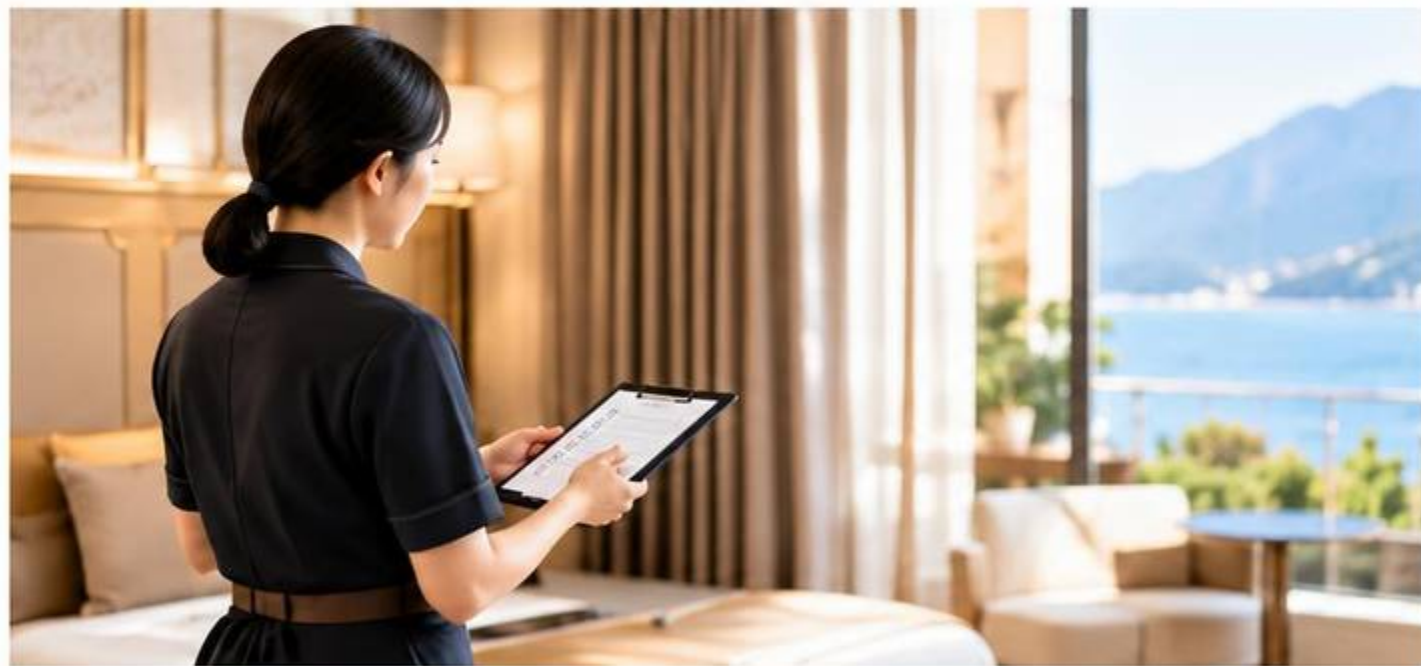
チェック項目の例

- ☒ 床・カーペットの状態
- ☒ バスルームの水回り
- ☒ 備品の配置・補充
- ☒ におい・換気
- ☒ 最終チェック

基準をつくることで、誰でも一定の品質を保てます。

マニュアルだけでは、 品質は維持できない。

清掃品質を安定させるためには、
定期的なインスペクション（現場確認）が欠かせません。



インスペクションのポイント



品質のチェック



作業手順の確認



改善点のフィードバック



スタッフの育成

見て、伝えて、改善する。このサイクルが品質を高めます。

10 | 清掃品質は、 お客様の満足とリピートにつながる。

清掃は「コスト」ではなく、「お客様の安心・快適」と「ホテルの信頼」をつくる重要な投資です。



お客様の満足

清潔な空間が
快適な滞在をつくる。



リピート率の向上

清掃品質が
再訪のきっかけになる。



ホテルの信頼

良い口コミが
ブランド価値を高める。



清掃品質の向上が、選ばれるホテルの未来をつくります。

11 | 清掃品質の改善事例

小さな改善の積み重ねが、大きな満足につながります。

現場の課題を洗い出し、手順の見直しと教育を行うことで、清掃品質は確実に向上します。
ここでは、実際の改善事例をご紹介します。

01 Before 課題



- ✓ ベッド下にほこりが残っている
- ✓ 水回りの水滴跡が目立つ
- ✓ アメニティの補充漏れがある
- ✓ 清掃品質にばらつきがある

02 Action 改善の取り組み



- ✓ 清掃手順書の見直し(チェックリスト化)
- ✓ スタッフへの再教育・OJTの強化
- ✓ 巡回チェックの実施
- ✓ 備品・アメニティ管理の仕組み化

03 After 改善後の効果



- ✓ 客室の清潔感が向上
- ✓ お客様からの高評価の増加
- ✓ クレーム件数の減少
- ✓ スタッフの意識向上・定着

課題に見える化し、仕組みで改善する。それが、持続する清掃品質です。

12 | 清掃品質を支える仕組み

仕組みで守る、変わらない品質。

清掃品質を継続的に維持するために、
「人・ツール・仕組み」の3つの視点で管理を行っています。

人の仕組み

教育・評価・コミュニケーション



- ✓ 清掃マニュアルに基づく定期研修
- ✓ OJTによる実践指導
- ✓ チェックリストでの評価・フィードバック
- ✓ スタッフ間の情報共有・連携強化

ツールの仕組み

適切な備品・洗剤・設備の活用



- ✓ 場所に応じた専用洗剤の使用
- ✓ 清掃効率を高めるツールの導入
- ✓ 定期的な備品の見直し・補充
- ✓ 環境に配慮した清掃用品の選定

管理の仕組み

チェック・記録・改善のサイクル



- ✓ チェックリストによる現場確認
- ✓ 記録のデータ化・保管
- ✓ 定期的な品質監査
- ✓ 課題の分析と改善策の実行

「また泊まりたい」
その言葉のために、
私たちは清掃品質を
追求し続けます。

CLEAN STAY
BRIGHTER TOMORROW



継続的な仕組みが、清掃品質の安定とお客様の信頼につながります。

13 | お客様に選ばれる清掃品質へ

清潔な空間が、特別な滞在をつくる。

清掃は、快適な滞在の土台です。

細部へのこだわりが、お客様の感動体験につながります。



客室

見えないところまで、丁寧に



- ✓ ベッド・リネンの清潔管理
- ✓ 水回りの徹底清掃
- ✓ 備品・アメニティの確認
- ✓ におい・換気のチェック
- ✓ 最終チェックリストの運用



共用部・大浴場

いつでも、気持ちよく



- ✓ 床・脱衣所の清掃強化
- ✓ 鏡・蛇口・備品の水垢除去
- ✓ 定期的な巡回・清掃
- ✓ 消耗品の補充・点検
- ✓ 快適な温度・換気管理



レストラン・ラウンジ

食事も空間も、心地よく



- ✓ テーブル・椅子の清掃徹底
- ✓ 食器・カトラリーの衛生管理
- ✓ ビュッフェ台のこまめな清掃
- ✓ 床・通路の清掃
- ✓ 営業時間中の定期チェック

清らかな空間で、
心に残る
ひとときを。

A CLEANER SPACE
A BRIGHTER STAY



清掃品質の向上が、お客様の満足とリピートにつながります。

14 | 清掃品質を支える人材と教育

人が育ち、品質が続く。

清掃品質の維持・向上には、スタッフの教育・モチベーション・働きやすい環境が不可欠です。
人を大切にすることで、持続可能な品質を実現します。



採用・育成

人が育つ仕組みづくり



- ✓ 採用基準の明確化
- ✓ 教育マニュアルの整備
- ✓ OJTによる実践指導
- ✓ 定期的なスキルチェック



モチベーション

やりがいを感じる環境



- ✓ 感謝の言葉の共有
- ✓ 評価・表彰制度の導入
- ✓ 改善提案の仕組み
- ✓ 働きやすいシフト・環境整備



知識・スキルの向上

学び続ける文化



- ✓ 定期研修の実施
- ✓ 最新の清掃手法の共有
- ✓ 衛生・安全に関する教育
- ✓ 好事例の共有・横展開



チームワーク

支え合う現場づくり



- ✓ 朝礼・情報共有の徹底
- ✓ 現場リーダーの育成
- ✓ 他部署との連携強化
- ✓ コミュニケーションの促進

きれいな空間は、
人の想いで
つくられる。

PEOPLE MAKE
A CLEANER STAY



人を育て、支え合う。だからこそ、清掃品質は進化し続けます。

清掃品質は、 お客様の「また来たい」をつくる力です。

一つひとつの清掃の積み重ねが、お客様の満足、ホテルの信頼、
そして未来の成長につながります。

私たちはこれからも、清潔で快適な空間を提供し、
すべてのお客様に選ばれるホテルを目指してまいります。

*Clean Stay
Brighter Tomorrow*

きれいな明日を、
すべての人に。



お客様の笑顔

清潔な空間が
感動と満足を生み出す。



ホテルの成長

選ばれ続けることで
新たな価値が生まれる。



ともに、未来へ

すべてのスタッフの
想いが、次のステージへ。

これからも、清潔で心地よい滞在を、すべてのお客様へ。

私たちが、ホテルの未来を支えます。

ホテルの可能性を広げ、
持続可能な未来をつくる。

ホテル・旅館の運営を支える 総合ソリューション企業です。

株式会社リロホテルソリューションズは、
ホテル・旅館の集客・運営・収益改善から、
DX・人材・開業支援まで、宿泊施設が抱えるさまざまな課題を
総合的に支援しています。

ホテル・旅館の現場で培った運営・再生ノウハウを活かし、
施設ごとの課題に合わせた最適なソリューションをご提案します。



運営支援

現場に寄り添った
ホテル運営をサポート



収益改善

集客・販売・収支改善で
利益向上を実現



人材支援

人手不足や人材課題を
トータルサポート



DX推進

デジタル活用で
業務を効率化

宿診断・資料請求・ご相談はこちら



株式会社リロホテルソリューションズ



〒160-0022 東京都新宿区新宿5丁目17番9号
新宿野村證券ビル6階



03-5155-5846



rv-contact@relo.jp



<https://relohotel-solutions.com/>

ホテルの未来を一緒につくるために、ぜひお気軽に**ご相談**ください。