



HOSPITALITY MANAGEMENT
Special Workshop

ホスピタリティで、すべての働く人に、喜びと誇りを。

「社員の幸福度と業績を両立するPDCA実践ワークシート」



THE HOSPITALITY TEAM Inc.

チームが幸せに成果を上げる「行動設計」

| | | | |
|-------|---------------|----------|-------|
| プロセス1 | 短期的目的を策定する | 目的共有 | 3時間 |
| プロセス2 | 役割を決める | 役割分担 | 1.5時間 |
| プロセス3 | アクションプランを策定する | 行動計画具体化 | 2時間 |
| プロセス4 | 進捗の確認と共有 | 進捗可視化・共有 | 2時間 |

プロセス1**短期的目的を策定する****目的共有****【概要】**

人が本気になるのは「なぜやるのか」が腹落ちしたとき。数字だけでは心は動かない。目標の先にある意味や誰のための仕事かをチームで話し合い、共に決めることで、やらされ感は「自分たちで決めた約束」へと変わる。

【準備物】

- メンバーが集まる会議室を用意する
- メンバー全員が顔が見れて、できるだけ近い距離で話せるレイアウトを組む
- ポストイット（大き目のもの）とマジックを用意する

【手順】

- ① オープニングスピーチ（リーダー）
- ② 自己紹介・アイスブレイク
名前/部署/出身/最近ハマっていることetc
- ③ このチームで「うまくいっていること」をポストイットに2つ以上記入と共有
- ④ このチームで「うまくいっていないこと」をポストイットに2つ以上記入と共有
- ⑤ このチームが「今よりも、もっとどうなりたいか」をポストイットに2つ以上記入と共有

【手順】**⑥ 1年後にこのチームの「なりたい姿」を各自ポストイットに記入**

- ・ 1行目：期日
- ・ 2行目：なりたい姿の言語化

例) 2020年3月31日までに、私たちは、お互いを助け合い、高め合いながら、お客様も仲間もハッピーにするプロ集団になる！

____年 ____月 ____日までに、

私たちは _____ になる。

- ⑦ 各自がポストイットに書いたものを発表・共有する
- ⑧ この中から、ひとつの文章を選ぶ（多数決）
- ⑨ この文章をベースに他メンバーの文言なども加味して、全員が目指したい目的にアレンジする

プロセス2

役割を決める

役割分担

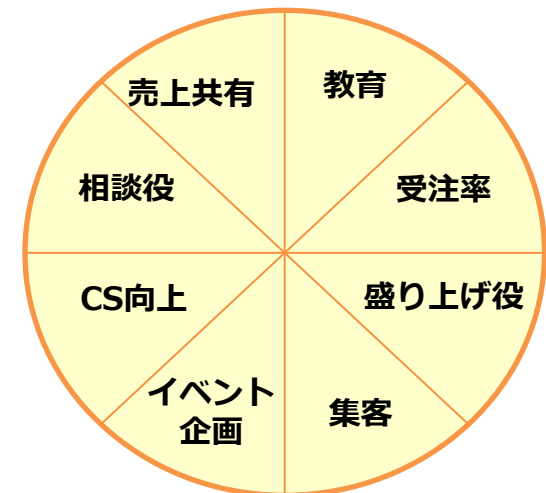
【概要】

チームが機能する鍵は、誰が・何を・どこまで担うかを明確にすること。曖昧さは責任の押しつけや停滞を生む。互いの期待を言語化し、本人の「やりたいこと」「得意なこと」も考慮することで、自ら動く主体性が生まれる。

【手順】

- ① チームが「なりたい姿」になる為に必要な「役割」を各自ポストイットに記入して共有する
- ② メンバーから出されたポストイットをグルーピングして6～8個の役割にまとめる
- ③ **役割を決める**
 ※各自がやりたい役割の希望を聞いてから、最終的にはリーダーが適正も踏まえて決める
 ※主担当と副担当を決めることで協力して役割を果たせる
 ※新人は副担当とすることで全員が役割を持つことができる

例) 某ウェディングチーム



プロセス3

アクションプランを策定する

行動計画具体化

2 時間

【概要】

目標を実現するには「頑張ります」では動けない。目標を分解し、誰が・いつ・何を・どう実施するかを明確にすることで、行動が具体化される。自分で描いた行動計画こそが、やらされごとを“自分ごと”へと変える原動力となる。

【手順】

- ① 各役割に期待する「やって欲しいアクション」をメンバー全員がポストイットに記入する
- ② 記入されたポストイットは、各役割担当に渡される
- ③ 各役割担当はメンバーから集まってきたポストイットを整理する
- ④ 「いつまでに、何をするか」アクションシートに記入する
- ⑤ 各役割が策定したアクションプランをリーダーが承認する

例) 某ホテル宿泊チーム

| NO | アクション | 期日 | 担当 | 進捗 ○△× |
|----|---------------------------------|-----------------|----|-----------|
| 1 | サービス&販売ミーティング毎月開催 | 10月1日 ～ ・ 迄 | 船坂 | △ |
| 2 | 顧客アンケートGOODコメント オフィスに掲示(半期分) | 9月30日 ～ ・ 迄 | 田中 | ○ |
| 3 | メッセージカードの仕組み化 | 10月31日 ～ ・ 迄 | 佐藤 | △ |
| 4 | ロビーウェルカムドリンク提供の検討 | 12月31日 ～ ・ 迄 | 林 | △ |

【アクションシート】

| | | | | | |
|----|--|--------|--|-----|-------|
| 役割 | | 担当・副担当 | | 更新日 | 年 月 日 |
|----|--|--------|--|-----|-------|

| NO | アクション | 期日 | 担当 | 進捗 (○△×) |
|----|-------|--------------|----|-------------|
| 1 | | 月 日 ~ . 迄 | | |
| 2 | | 月 日 | | |
| 3 | | 月 日 ~ . 迄 | | |
| 4 | | 月 日 ~ . 迄 | | |
| 5 | | 月 日 ~ . 迄 | | |
| 6 | | 月 日 ~ . 迄 | | |
| 7 | | 月 日 ~ . 迄 | | |
| 8 | | 月 日 ~ . 迄 | | |
| 9 | | 月 日 ~ . 迄 | | |
| 10 | | 月 日 ~ . 迄 | | |

プロセス4**進捗の確認と共有****進捗可視化・共有****2時間****【概要】**

成果は“管理”ではなく“共有”から生まれる。リーダーが監視するのではなく、チーム全体で進捗を見える化し、互いの状況や工夫を共有し合うことで、主体性と協働意識が高まり、組織全体の成長スピードが加速する。

【手順】

- ① 各役割担当が更新済みのアクションシートをメンバーと共有
- ② 各役割担当から、アクションシートについて進捗の発表
- ③ 役割担当からの発表に対するメンバーからの質問・提案・リクエスト
※単なる意見、否定は禁止
- ④ 課題がある場合はメンバー全員で課題解決する
- ⑤ 次回の進捗ミーティングの日程共有

何か進め方等で不明な点などございましたら、ザ・ホスピタリティチーム(株)までお気軽にご相談ください！



ザ・ホスピタリティ チーム 株式会社

TOKYO OFFICE

〒153-0062 東京都目黒区三田 2-12-5 COMBO HOUSE TEL 03-5860-8164 FAX 03-6303-1361

MATSUMOTO OFFICE

〒399-0033 長野県松本市島立 860-1-202 TEL 0263-50-8801 FAX 0263-50-8802