

# CASE 3

## 湖楽 おんやど 富士吟景

地域 関東

所在地 山梨県南都留郡富士河口湖町浅川 132

業態 リゾート旅館

客室数 33 室

URL [www.fujiginkei.jp/](http://www.fujiginkei.jp/)



### 改善のテーマ

## 5 時半会議 (夕方の機能横断型調整会議)

### 改善の背景

- 食事提供時間を①18 時 ②18 時 30 分 ③19 時最終で運用しているが、メインの食事会場については①18 時 ③19 時の 2 回で運用しているため、時間がどちらか一つに集中してしまうことがある。
- 限られた人数で運用していると、2~3 分で出すべきファーストの飲み物提供をするまでに時間がかかってしまい、お客様にお待ち頂くことになる。
- 当日の現状把握をし、どの会場で人が不足しているか、知る必要があった。

### 改善の内容

改善前

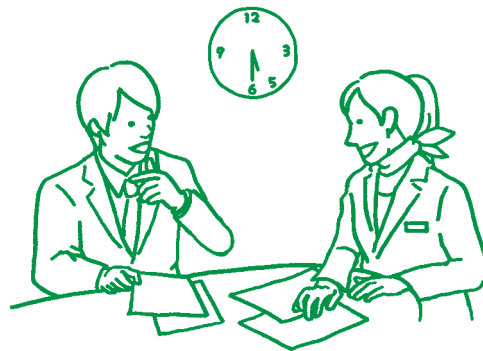


- 当日、ご宿泊頂くお客様の食事会場等の把握はできているが、食事時間が集中していると分かっても、自分の持ち場を離れてまで、自主的に別の部署のフォローはできなかった。

改善後



- フロント、接客係の責任者が毎日 17 時 30 分にフロントに集まり、食事会場に忙しい時間がある場合フロントにフォローの要請等を行う。逆に未着のお客様が多い場合は、接客係に客室案内のお願いを要請しておく。
- 「5 時半会議」と称して最終打ち合わせを行う。会議を行うことにより、お客様にお待ちいただくことが少なくなり、また、より良いサービスが出来るようになった。
- いきなりヘルプを頼まれるよりも準備ができる。
- 各自、自分がこの時間に何をすべきかが明確になった。



### 改善 POINT

顧客視点とムダの排除に向けて、機能横断的な協力・連携。  
採用時にフロント系の者も他部署を手伝うことを説明している。

### 改善の効果

- 今まで 3 名もしくは 4 名での食事提供だったが、フロントより、1 名ないし 2 名がフォローに行くことが出来ているので、15 分程度の時間短縮はできている。

作業時間の短縮 : 15 分 / 日 × 365 日 / 年 = 5,475 分 / 年 = 91.2 時間 / 年