

ホテル名	新鉛温泉 結びの宿 愛隣館							
ホテル概要	地域	東北	業態	温泉旅館	客室数	102 室	参加形態	WS 参加施設
	所在地	岩手県花巻市鉛字西鉛 23 番地			URL	http://www.airinkan.com/index.html		

テーマ	食事提供方法の変更による準備時間の短縮
カテゴリー	作業改善、標準化・マニュアル化・マネジメントの徹底
部門	接客、サービス

改善の背景	バイキング会場の漬物等の提供を小皿に分けて提供していた。 小皿に移し替えることに時間がかかっているとの認識があった。
改善の内容	<p>(改善前) 小皿に分けて提供していた。小皿も 4 種類使用していた。</p>  <p>(改善後) 大皿にて提供するように変更した。小皿の種類も 1 種類に限定。</p> 
改善のポイント	<p>&lt;まずはやってみること&gt; 顧客へのサービスが悪くなり、クレームがくるのではないかと心配する人もいたが、まずはやってみることが重要。 「問題が発生したら元にもどせばよい」との考えでスタートさせる。</p>
改善の効果	<p>小皿に分ける時間 40 分が、大皿での提供と小皿準備等時間 10 分となった。 1 日 30 分の短縮 × 365 日 = 182.5 時間 / 年 年間 182.5 時間の労働時間の短縮となった。</p>