

ホテル名	ほほえみの宿 滝の湯							
ホテル概要	地域	東北	業態	温泉旅館	客室数	99室	参加形態	WS参加施設
	所在地	山形県天童市鎌田本町 1-1-30			URL	http://www.takinoyu.com/		

テーマ	名物料理台の事前セットの改善
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	名物料理の台をセットするのに時間がかかっていたこと、また事前にセットすることにより、お客様から遠い位置にセットされてしまうことに違和感を持っていた。	
改善の内容	<p>(改善前)</p>  <p>従来のセット</p>	<p>(改善後)</p>  <p>事前に準備していた料理の台を料理提供時に料理と台を一緒に用意するように方法を変えたことにより準備の時間が短縮され、お客様の食べやすい手前に料理を提供できるようになった。</p>
改善のポイント	<p>①現場主体となって考える 現場が考えて、やりたいことを実行すること。</p> <p>②小さなことから実施 小さなことでも実行し、成功体験を積む。</p>	
改善の効果	<p>11月の食事数 488回 × 1回の短縮時間 5秒 ≒ 40分 40分 × 12 = 480分 = 8時間 年間 8時間の労働時間削減となった。</p> <p>また、料理だしと同じタイミングで出すことができ、お客様の食べやすい位置に料理を出せるようになった。</p>	