

ホテル名	箱根湯本温泉 吉池旅館							
ホテル概要	地域	関東	業態	温泉旅館	客室数	64室	参加形態	WS参加施設
	所在地	神奈川県足柄下郡箱根町湯本 597			URL	http://www.yoshiike.org/		

テーマ	食器破損対策の実践
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	調理・配膳・食器洗浄

改善の背景	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様に出す料理には、それに見合った器などを使っている。 10名のお客様の団体の場合、10名のお客様すべてに同じ器を使う。 つまり、10個の器で1個でも割れて使えなくなると、10個の新しい器が必要となる。 ・また、一対になっている器の場合、片方が破損した場合でも使用することができなくなる。 ・近年、器の破損が非常に多くなり、補充のための費用がかかるようになってきた。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体客が主流の時と違って、現在は個人客が主流であり、大量に器が洗い場に下がってくるようなことがなくなっているが破損は依然としてある。 ・料理を下げるときに器が割れることが多い。 <p>(改善後)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・測定場所を数カ所選定して、破損した種類と数、原因を追究した。 通路に台車が置きっぱなしで当たって落とすなど導線の問題、積みすぎ・不安定な積み方など無理な運搬を行っていたり、器自体の形状で割れやすかったりなど、いろいろな要因があった。  <ul style="list-style-type: none"> ・整理整頓を実行することで、通路を広く確保でき接触による転倒事故を防止した。 また、収納ボックスを活用して収庫の出し入れをやりやすくした。 ・台車に積む段数を決めて運搬するようにした。 ・また、フロントも巻き込んで、食事時間の集中を解消して、煩雑から起こるミスを防ぐようにした。
改善のポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・破損が起きる場所などは多様である。まず破損数が多い箇所から、取り組むと良い。
改善の効果	<ul style="list-style-type: none"> ・調査期間（2カ月） 改善前：破損の器の金額 @3,000円 × 10枚 = 30,000円 改善後：破損の器の金額 = 3,000円 効果 30,000円 - 3,000円 = 27,000円 年間の改善金額：27,000円 × (12カ月 ÷ 2カ月) = 162,000円