

ホテル名	信州 湯田中温泉 よろづや							
ホテル概要	地域	北陸信越	業態	温泉旅館	客室数	38 室	参加形態	WS参加施設
	所在地	長野県下高井郡山ノ内町平穩 3137			URL	http://yudanaka-yoroduya.com/		

テーマ	客室係のオペレーションの見直しによる顧客満足維持と効率性改善の両立
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	配膳

改善の背景	<ul style="list-style-type: none"> <li>・客室係全 20 名のうち正社員は 4 名にとどまり、残り 10 名は派遣社員、6 名は定年後再雇用のパートにお願いしている。20 名のうち部屋出しをこなせる技術があるのは 10 名のみで、繁忙期はシフト作りに苦労している。</li> <li>・ゆえに、客室係のオペレーションを見直して、より少人数で効率的に対応出来るようになることが課題である。</li> </ul>
-------	---

改善の内容	<p>(改善前)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・過疎化により地元での若者の正社員採用はほぼ不可能な状態であり、UターンやIターンの採用もうまくいかず、どうしてもリゾート派遣会社からの人材に頼らざるを得ない。</li> <li>・客室係のシフトは個室か宴会場かで固定化してきており、相互応援はない。</li> <li>・客室係とフロント係の間での相互応援はない。</li> <li>・長年の増改築の中でパントリーの備品収納がばらばらの状態のままである。</li> </ul> <p>(改善後)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・フロアリーダー制の導入；正社員のうちリーダー格 2 名をフロアリーダーに任命した。フロアリーダーは自ら個室を担当しながら、その日出勤している全客室係の退出時間の管理、片付けにおける相互応援の指示を出している。</li> <li>・フロントスタッフの宴会場作業の協力開始；フロント係（全 5 名）がレストラン会場のサービスも応援を始めた。男女を問わず交替でレストランに行き、料理提供を行うようにした。</li> <li>・宴会場の担当の一部掛け持ちの実施；これまで個室 2 部屋を客室係 1 名で固定的に担当させてきたが、改善後は個室 4 部屋を客室係 2 名で共同して担当させ、相互に協力し合うシフトとした。</li> <li>・パントリーの整理整頓の実施；小物収納容器の購入と保管場所の整理、盛付け台下の空きスペースへの特注台車の配置などにより作業効率を改善した。</li> </ul>
-------	---

before

after

スプーン、フォーク、箸置き、おちょこ、冷酒グラス、コースターの整理整頓



冷酒ボトルクーラーの整理整頓



ピッチャー、アイスペールの整理整頓



盛り付け台下の活用-特注台車8台の購入による鍋ふた、取り皿、とんすい、その他宴会場備品の整理整頓



急須、茶器、ご椀茶碗、グラスなどの整理整頓



改善の  
ポイント

- ・今回の作業改善は取り組みの入口である。今後は深夜・早朝のたすき掛け勤務の廃止、中抜け勤務の縮小を図り、正社員の採用促進と派遣社員依存からの脱却を図る方針である。
- ・さらに、中宴会場を個室食事会場に改装して部屋出しの中止を予定している。
- ・今後は客室係とフロント系のマルチスキルを前提とした採用と教育を予定している。

改善の  
効果

- ・H28/10に改善後の労働時間を計測したところ、以下の結果を得ることが出来た。  
改善前 (H27/10)；客数 4,385 名、フロント・客室係労働時間 6,094 時間、  
∴客一人当り労働時間=6,094 時間 ÷ 4,385 名=1.39 時間  
改善後 (H28/10)；客数 4,347 名、フロント・客室係労働時間 5,660 時間、  
∴客一人当り労働時間=5,660 時間 ÷ 4,347 名=1.30 時間
- ・年間換算の試算  
改善前；年間客数 42,000 名 × 一人当り必要労働時間 1.39 時間=58,380 時間  
改善後；年間客数 42,000 名 × 一人当り必要労働時間 1.30 時間=54,600 時間  
∴改善時間数=54,600 時間 - 58,380 時間=年間▲3,780 時間