

ホテル名	能登半島九十九湾 百楽荘							
ホテル概要	地域	北陸信越	業態	温泉旅館	客室数	16室	参加形態	WS参加施設
	所在地	石川県鳳凰郡能登町越坂 11-34			URL	http://www.100raku-noto.com/		

テーマ	夕食の配膳及び提供の時間短縮
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、5S・3定、レイアウト改善による効率化
部門	調理配膳、接客、サービス

改善の背景	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現行は一組当たり2時間の夕食時間が標準である。 ・ これを1時間40分に短縮し尚且つ苦情を頂かないようにする。 ・ これにより人件費の削減、オーバーワークの防止を図りたい。
-------	--

改善の内容	<p>1 準備段階の業務改善</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ パントリー内の移動式棚の設置・料理の事前準備の効率化。 ・ 料理順でラックの指定場所が空いていれば次の料理を準備。
-------	---



前菜などの事前準備

下げ膳ラックと融合

氷などの盛り付け小物



2 付箋の活用でミス減らす

NG や基本外の料理に付箋を貼る

終わった状態では付箋が無くなる



3 下げ膳の業務改善

焼き台が場所を埋めている

焼き台の後に棚設置



聞き取りを進めると使わなくても問題ないことが判明。

スペースを効果的に使い、下げ膳などを収納しやすくなった！

4 棚に変更する事でスペース UP

平台を移動式に変更



デッドスペースの活用



平台の有効活用



5 飲料作成の効率化

一品作成するのに動きが多い



一か所に集約して効率的にする



6 飲料用の機器を移動

サーバー・熱燗が場所を占領



サーバー・熱燗の場所のが準備台に



7 一か所でまとめて作成

ここでの作業は半分が未使用



一か所で全ての飲み物作成

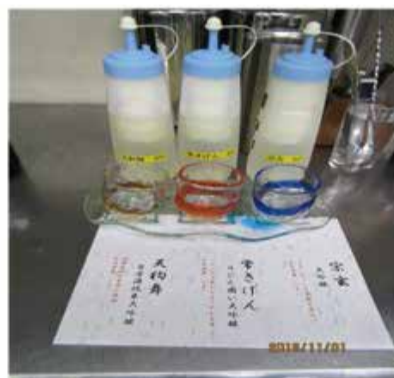


8 飲料計量の効率化

計量カップにて種類ごとに計量



ボトル方式でプッシュして計量



改善のポイント

・業務改善の目的が、作業負荷の軽減であり、従業員の労働時間短縮につながることを明確に伝達して、全社員で共有できたことが良かった。

改善の効果

- 顧客満足度を維持したままで夕食の提供時間短縮
 - 顧客満足度を落とさずに、夕食提供時間を 2 時間から 1 時間 40 分に短縮できた。
 - ※作業時間の短縮：短縮した夕食提供時間 20 分 × 夕食提供に関わる社員数 7.5 名/日 × 365 日/年 = 54,750 分/年 = 912.5 時間/年
- 接待業務従事者の待ち時間削減
 - 準備段階の棚設置により料理間の待ち時間がそれぞれ 1 分ほどあったが、現在はほぼゼロ。
 - 飲料作成（特に飲み比べ）は熟練者で 3 分程度だったが、現在は 1 分以内で出せる状況。
 - 今までは決まった人しか飲料作成が出来なかったが、現在では接待従事者でも作成できる。
 - 誰でも作成できることにより、待ち時間が消えた。
 - 完全二交代制の完成に向けて障害をまた一つ消すことが出来た。