

ホテル名	新潟県・瀬波温泉 夕映えの宿 汐美荘							
ホテル概要	地域	北陸信越	業態	温泉旅館	客室数	91 室	参加形態	WS参加施設
	所在地	新潟県村上市瀬波温泉 2 丁目 9 番 36 号			URL	http://www.shiomiso.co.jp/		

テーマ	レストラン下膳・洗い場の効率化とサービス向上
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

改善の背景	<p>○人員不足を理由に作業優先の考えになってしまい、お客様に合わせたサービスの提供が出来ていない。</p> <p>○下膳、バック作業が中心となり、フロア内での対応に目が行き届いていない（フロアに人がいない）。</p>
改善の内容	<p>○プロジェクトチーム作成と実施（レストランメンバー + 女将・支配人・フロント課長・調理長・担当者）</p> <p>現状の問題点6項目（アンケート・他から抽出）に対しての理由と解決策を各スタッフから抽出、検討の後にチームでの討議 ⇒ 取り決め ⇒ 実施の運び。</p> <p>*抽出時に”人員不足や人員補充”はNGワードと決める*</p> <p>「サービス面」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・フロアアテンダントの完全配置による料理提供のタイミングと対応目配りの強化 ・リーダーのコントロールと位置づけを徹底 ・定期的なOJTと研修会を実施 <p>「作業面」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パブリックゾーンを1名での待機対応に変更（状況次第）1名はフロア下膳 ・19:00以降の下膳専任スタッフを1名配置（本来は宴会場運営スタッフ） ・リーダー指示によるバック作業者の人選 ・洗い場指示者の現場確認と配置強化
改善の効果	<p>○意識改革や創意工夫がすこしずつではあるが見え始めている。以前にはなかった、お客様目線からの要望や意見も発言できるようになってきた。</p> <p>○作業面で心配していた洗い場終了時間も、時間だけを見れば実施前と比べても変わらず運営出来ている。</p> <p>*ただし、今まで以上のリアルタイムな指示になる関係上、指示者と現場対応者への今まで以上のケアが自分の役割と考えている。</p>