

ホテル名	二日市温泉 大観荘							
ホテル概要	地域	九州	業態	温泉旅館	客室数	69室	参加形態	WS参加施設
	所在地	福岡県筑紫市湯町 1-12-1			URL	http://www.daikanso.co.jp/		

テーマ	器出し作業の標準化と作業効率 UP
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>・通常、器出し作業は担当者によって行われているが、お客様が多いとき（団体客）や器出し担当者が不在の時などは配膳係・客室係が器出し作業を行っている。</li> <li>・現在、器出しのマニュアルなどはないが、担当者であれば自己流ながら「日々の慣れ、習慣的なもの」で保管場所からスムーズに器を取り出せる。しかし、配膳係・客室係は知識・慣れがないために器出し作業に時間がかかってしまう。</li> <li>・その結果、器出し作業以外の作業（宴会場セッティング、客室準備、布団敷、お茶出しなど）に支障を来している。</li> </ul>
-------	---

改善の内容	<p>(改善前)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 会席毎に使用する器の種類が把握できていない。</li> <li>2. 必要な器などの保管場所が分からない。</li> <li>3. 保管場所に器の種類や数などが明記されていない。</li> <li>4. 保管場所から盛り付け場までの導線が長い。</li> <li>5. 途中から作業に入ると器出しの進行状況が分からず二度手間になったりする。</li> </ol> <p>(改善後)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 保管場所の改善 <ul style="list-style-type: none"> <li>・盛り付け場に近い保管場所にある器について、「今月使用する器」と「使用しない器」を入れ替える。</li> <li>・各保管場所に「器の写真と数」を明示する。(写真①)</li> <li>・破損、紛失に備えて、定期的に器の数を確認する。</li> </ul> </li> <li>2. 盛り付け場の改善 <ul style="list-style-type: none"> <li>・各配膳場所に、当日の午前と午後の料理スケジュールを貼り付ける。(写真②)</li> <li>・毎月料理内容が変わるため、会席の種類毎に料理皿の写真を撮る。(写真③)</li> <li>・担当以外でも分かるよう盛り付け場へ種類別の器の写真を貼り付ける。(写真④)</li> <li>・セット完了の粹取りに、他の作業でも作業の進捗状況が分かるようにメモを付ける。(写真⑤)</li> </ul> </li> </ol>
	 <p>(写真①) 各保管場所に「器の写真と数」を明示</p>
	 <p>(写真②) 各配膳場所に料理スケジュールを貼り付け</p>
	 <p>(写真③) 会席の種類毎に料理皿の写真を撮影</p>
	 <p>(写真④) 盛り付け場での器写真の明示</p>
	 <p>(写真⑤) セット完了の粹取りに進捗メモを貼り付け</p>

改善のポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・器の場所を変えるとベテランからクレームが出るので、意見を聞く形で、改善活動に巻き込む。</li> <li>・誰もができるようにすることで、逆に衛生面の問題が生じるので、人選や教育にも配慮する必要がある。</li> </ul>
---------	--

改善の効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>●定量効果 <p>担当者であれば客室3部屋の器をセットするのに約30分で完了するが、担当者以外だと同じ作業に約55分かかっていた。改善後は、担当者以外でも約40分程度に短縮できた。(時間短縮率 27.3%)</p> </li> <li>●定性効果 <p>定量的には計測しなかったが、使用する器の写真を掲示することで「作業ミス」が減少し、洗浄後の器の保管作業の時間も短縮できた。</p> </li> <li>●副次効果 <p>器出し作業の効率が向上したことで、器出し担当者が他部門の作業を応援できるようになり、全体として作業負担の軽減につながった。</p> </li> </ul>
-------	--