

ホテル名	皆生グランドホテル天水							
ホテル概要	地域	中国	業態	温泉ホテル	客室数	102室	参加形態	WS参加施設
	所在地	鳥取県米子市皆生温泉 4-18-45			URL	http://www.kaike-grandhotel.co.jp/tensui/		

テーマ	レストラン『渚亭』の運営変更
カテゴリー	シフト改善
部門	調理・配膳・食器洗浄

改善の背景	皆生グランドホテル天水では、かねてから、各部署の人員減少のため、より効率的な業務運営が必要であり、特にレストランの夏季繁忙期の混雑緩和対策が急務であった。
-------	---

改善の内容	(改善前)	
	夕食対応人数	250名以上
	会場数	2会場
	入れ替え制	2.5部制 (2部+アルファ)
	時間枠	1部 17:30~19:30 2部 19:30~21:30 プラス 18:15~、18:30~
	(改善後)	
	夕食対応人数	70組・201~280名以下の場合
	会場数	1会場
	入れ替え制	食事時間 90分 3部制 (完全入れ替え制)
	時間枠	1部 17:00~18:30 (23組 90名) 2部 18:30~20:00 (30組 120名) 3部 19:30~21:30 (18組 70名)
		71組・280名以上の場合
		2会場
		食事時間 90分
		17:00~20:00

レストラン (渚亭)



改善のポイント	<p>宿泊客への確認 (喫食開始時間の早期の予約)</p> <p>例: 宿泊予約段階での食事時間の事前予約 (※喫食者の 50% 目安)</p> <p>例: フロント (チェックイン時) の食事時間の事前予約 (※喫食者の 50% 目安)</p>
---------	---

改善の効果	<p>最繁忙期のレストラン運営人件費</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定量効果 <p>時間換算 (対象期間の削減時間合計)</p> <p>4.5時間 × 3人 = 13.5時間… 1日当たりの削減効果</p> <p>4.5時間 × 3人 × 夏季最繁忙期 7日 = 94.5時間… 対象期間の削減効果</p> <p>金額換算 (対象期間の人件費削減相当)</p> <p>94.5時間 × 1,500円 (ヘルプスタッフ単価) = 142,000円</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定性効果 <p>大きなCS低下はみられなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 副次効果 <p>このレストランの混雑緩和の取り組みは、夏季最繁忙期に多くのお客様に快適かつ効率的に喫食頂くことで、CSの低下防止をはかるべく、当該レストラン部門はもちろん、予約センター、調理部、営業部といった、全社一丸での部署横断的な取り組みを実施できた。</p>
-------	---