

ホテル名	十勝川温泉 観月苑							
ホテル概要	地域	北海道	業態	温泉ホテル	客室数	104 室	参加形態	モデル施設
	所在地	北海道河東郡音更町十勝川温泉南14-2			URL	http://www.kangetsuen.com/		

テーマ	バイキング会場のレイアウト変更による人件費削減
カテゴリー	5S・3定、レイアウト改善による効率化
部門	接客、サービス

改善の背景	顧客から「バイキング会場が混んで、おかず等を取りづらい」との意見が多く、その対応に多くの時間をかけていた。
-------	---

<p>改善の内容</p> <p>(改善前) バイキング会場の接客係の意見を聞くとともに、管理部門でバイキング会場を調査した。すると、皿や箸を取った後のおかずを選ぶ場所及びご飯をよそう場所で混雑していることが判明した。(青印のところが混雑する場所)</p>	
<p>(改善後) <レイアウトの変更> ①縦に2列あったメイン食材のテーブルを縦一つにした。 ②メイン食材のテーブルを一つ下側に横置きにした。 ③左側に、半分の幅のテーブルをセットし、「十勝コーナー」とした。</p>	

改善のポイント	<p>①レイアウト変更による通路の拡大 顧客がすれ違えるスペースを確保した。</p> <p>②十勝コーナーの設置 十勝コーナーを設置することにより、人の流れの分散化を図った。</p>
---------	---

改善の効果	<p>バイキングの対応人員を1名削減することができた。 バイキングの人員を減らし、宴会場等へ振り替えることができた。</p> <p>料飲部門の人件費削減 平成27年6月～9月：25,463千円 平成28年6月～9月：17,449千円 差 8,014千円</p>
-------	--