

ホテル名	グリーンホテル Yes 近江八幡							
ホテル概要	地域	関西	業態	ビジネスホテル	客室数	52 室	参加形態	WS参加施設
	所在地	滋賀県近江八幡市中村町 21-6			URL	http://www.gh-y.com/		

テーマ	手作り朝食で、お客様の喫食率 75%以上を目指す 合わせて、洗い場の効率化によって朝食担当が楽に仕事ができるようにする
カテゴリー	サービス改善・クレーム対応・マーケティング
部門	調理・配膳・食器洗浄

改善の背景	<ul style="list-style-type: none"> 今まで既製品の料理が多くこれといった特色もない朝食である。競合他社との差別化を図るためには、手作り感のあるものに変えて、お客様の満足度をあげたい。 合わせて、手作業が増えるので、その分洗いなどの作業効率を図る必要がある。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <ul style="list-style-type: none"> 今の手作り品に、味のばらつきがある。(レシピはあるが測らない、タイマーをセットしないなど) また、調理場が物理的に狭いため、少しでも楽に作業が行えるようにしたい。ナイトスタッフの食事に関する役割が決まっていないので、スタッフによって準備までの段取りが悪い時とそうでないときの差が出る。 <p>(改善後)</p> <ul style="list-style-type: none"> 既製品から以下のようなものを手作り品に変更した、もしくはグレードアップした。 スクランブルエッグ←冷凍品より変更 筑前煮←既製品から鳥ミンチも加え手作りに など 計 10 種類 調理関係の作業の見直しとして、何度も冷蔵庫を開けないように最初に出す商品を決めた。発注業務を調理中に行っていたが、朝食を出し終ってからの時間帯にするようにした。ナイトスタッフも役割を明確にして積極的に手伝うようにした。
改善のポイント	<ul style="list-style-type: none"> 何か、新しいことをするには、まず今行っている作業について、担当の作業実態を明確にすること。手待ちなどがあれば、その時間を活用できるかを考える。
改善の効果	<p>改善効果</p> <p>①朝食の喫食率 9月：70.6% 10月：73.6% 11月：78.8%と伸びた。 お客様からのアンケートとレスポンスはまだこれからだが、満足度は上がっていると考えている。</p> <p>②人件費削減</p> <ul style="list-style-type: none"> 朝食スタッフの出勤時間を 1 日 30 分 (450 円) 短縮できた。 <p>月 ▲ 13,500 円 年 ▲162,000 円</p>