

CASE

1

佳翠苑 皆美

地域 中国 所在地 島根県松江市玉湯町玉造温泉
 業態 温泉旅館 客室数 118室 URL www.kasuien-minami.jp/



改善のテーマ

喫茶ラウンジにおける破損物の削減

改善の背景

お客様到着時にロビーチェックインを実施しており、その際、お茶と甘味ものをご提供している。毎日 200 名前後のお客様に常時 2 名体制で行っており、出し下げが忙しい。ベテラン社員の退職に伴い、メンバーが一押し、高卒新入社員とパートスタッフによる業務となった為か、容器の破損が激増した。

改善の内容



改善後 (改善後)

1. 作業マニュアルの見直し(新ルールの作成)
2. 業務検定の実施
3. 破損管理と備品管理の徹底
4. 破損事例の原因チェックと対策の実施管理
5. カウンター内床面に緩衝用マットの設置
6. ピーク時の応援体制の確立

改善 POINT

- 破損額を月 5,000 円以内とする目標値を設定した。
- 再発防止のための標準化を行った。

改善の効果

改善前：月平均 22,100 円の破損 改善後：月平均 3,340 円の破損

1ヶ月あたり平均 18,760 円の破損額の削減となった