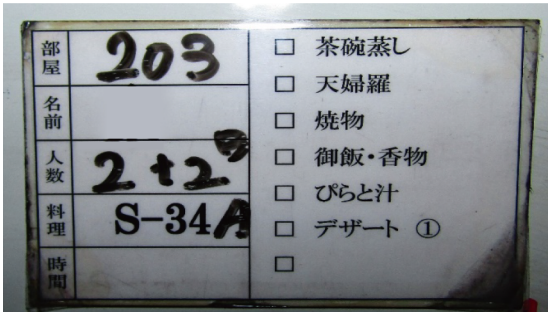


|       |             |                |     |                            |
|-------|-------------|----------------|-----|----------------------------|
| ホテル名  | 奥城崎シーサイドホテル |                |     |                            |
| ホテル概要 | 地域          | 関西             | 客室数 | 55 室                       |
|       | 所在地         | 兵庫県豊岡市竹野町竹野賀嶋4 | URL | http://www.okukinosaki.jp/ |

|       |                           |
|-------|---------------------------|
| テーマ   | 料理の配膳ミスを防ぐ                |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 配膳チェック表があるにも関わらずお客様への提供ミスがなくなる。                                                                                   |                                                                               |            |    |   |          |    |  |       |    |         |      |    |  |     |  |  |         |  |  |       |                                                         |  |
| 改善の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | (改善前)                                                                                                             |                                                                               |            |    |   |          |    |  |       |    |         |      |    |  |     |  |  |         |  |  |       |                                                         |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 後出しのみをチェック表にして、持って行った品物をボードマーカーで消すことをしていた。                                                                        |                                                                               |            |    |   |          |    |  |       |    |         |      |    |  |     |  |  |         |  |  |       |                                                         |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | またボードマーカーはキャップ式のものを使っていたので料理を持ったまま書くことができなかった。                                                                    |                                                                               |            |    |   |          |    |  |       |    |         |      |    |  |     |  |  |         |  |  |       |                                                         |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                 | <div>問題点</div> <div>後出しからしかチェック項目がないのでオンテイが漏れていてもお客様が来られるまで分からないことがあった。</div> |            |    |   |          |    |  |       |    |         |      |    |  |     |  |  |         |  |  |       |                                                         |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                      | <div>問題点</div> <div>ボードマーカーがキャップタイプなので一旦、料理を置いてチェックしなければならなかった。</div>                                             |                                                                               |            |    |   |          |    |  |       |    |         |      |    |  |     |  |  |         |  |  |       |                                                         |  |
| (改善後)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                   |                                                                               |            |    |   |          |    |  |       |    |         |      |    |  |     |  |  |         |  |  |       |                                                         |  |
| オンテイ（＝オンテーブル）もチェックリストに加えた。ボードマーカーをキャップ式からノック式に替えた。                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                   |                                                                               |            |    |   |          |    |  |       |    |         |      |    |  |     |  |  |         |  |  |       |                                                         |  |
| <table><tr><td>部屋</td><td></td><td>①先・煮・酢・香・鍋</td></tr><tr><td>名前</td><td>様</td><td>②造・うどん・鮑</td></tr><tr><td>人数</td><td></td><td>③茶碗蒸し</td></tr><tr><td>料理</td><td>S-34 +鮑</td><td>④天婦羅</td></tr><tr><td>時間</td><td></td><td>⑤焼物</td></tr><tr><td></td><td></td><td>⑥御飯・P 汁</td></tr><tr><td></td><td></td><td>⑦デザート</td></tr></table> | 部屋                                                                                                                |                                                                               | ①先・煮・酢・香・鍋 | 名前 | 様 | ②造・うどん・鮑 | 人数 |  | ③茶碗蒸し | 料理 | S-34 +鮑 | ④天婦羅 | 時間 |  | ⑤焼物 |  |  | ⑥御飯・P 汁 |  |  | ⑦デザート | <div>改善点</div> <div>オンテイをチェック表に追加したことで付け漏れがなくなった。</div> |  |
| 部屋                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                   | ①先・煮・酢・香・鍋                                                                    |            |    |   |          |    |  |       |    |         |      |    |  |     |  |  |         |  |  |       |                                                         |  |
| 名前                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 様                                                                                                                 | ②造・うどん・鮑                                                                      |            |    |   |          |    |  |       |    |         |      |    |  |     |  |  |         |  |  |       |                                                         |  |
| 人数                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                   | ③茶碗蒸し                                                                         |            |    |   |          |    |  |       |    |         |      |    |  |     |  |  |         |  |  |       |                                                         |  |
| 料理                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | S-34 +鮑                                                                                                           | ④天婦羅                                                                          |            |    |   |          |    |  |       |    |         |      |    |  |     |  |  |         |  |  |       |                                                         |  |
| 時間                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                   | ⑤焼物                                                                           |            |    |   |          |    |  |       |    |         |      |    |  |     |  |  |         |  |  |       |                                                         |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                   | ⑥御飯・P 汁                                                                       |            |    |   |          |    |  |       |    |         |      |    |  |     |  |  |         |  |  |       |                                                         |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                   | ⑦デザート                                                                         |            |    |   |          |    |  |       |    |         |      |    |  |     |  |  |         |  |  |       |                                                         |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                      | <div>改善点</div> <div>ノック式のペンに替えたので料理を持ったまま片手でチェックできるようになった。</div>                                                  |                                                                               |            |    |   |          |    |  |       |    |         |      |    |  |     |  |  |         |  |  |       |                                                         |  |
| 改善のポイント                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ボードマーカーは個々に買い、名前のシールを貼る事で紛失しないようにした。                                                                              |                                                                               |            |    |   |          |    |  |       |    |         |      |    |  |     |  |  |         |  |  |       |                                                         |  |
| 改善の効果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 配膳チェック表にオンテイ（オンテーブル）メニューを加えることで、提供ミスがなくなった。<br>チェックペンをキャップ式からノック式に替えることで、チェック時間を削減して料理を一回置かなくてもよいのでひっくり返すリスクも減った。 |                                                                               |            |    |   |          |    |  |       |    |         |      |    |  |     |  |  |         |  |  |       |                                                         |  |