

ホテル名	活きづくりと海の宿 いせえび荘			
ホテル概要	地域	九州	客室数	10 室
	所在地	鹿児島県南九州市額娃町別府 5202	URL	https://iseebisou.jp/

テーマ	ワゴン活用で料理や荷物の運搬周りの負担減少
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	接客、サービス、配膳

改善の背景	スタッフが高齢化しており、重い荷物や料理を運搬するのが負担になっていた
改善の内容	（改善前） エレベーターがないため2階の客室への荷物運びにリフトを使用していたが、リフトまで手で運びリフトから部屋まで重い荷物を手で運んでいた。 料理を2階客室へ配膳する時も調理場からリフトへ乗せて、2階でリフトからワゴンへ乗せ換えて運搬しており、無理な体勢でお盆を持つため負担が大きい。  （改善後） リフトの中にワゴンを設置し、フロントでワゴンに荷物を載せてそのままリフトに入れ、2階でワゴンの荷物を部屋の前まで運ぶことで、重い荷物を乗せ換えなしに楽に運搬。 調理場からお盆に乗せた料理をワゴンに乗せてリフトで上げ、2階でワゴンのまま客室の前まで運ぶことで、乗せ換えなしにお盆3枚分の料理を運搬。 
改善のポイント	以下の改善をスタッフが率先して行った。 ・リフトとワゴンのサイズで、上や横にどれぐらいの遊びを設けるか工夫 ・横にキャリーケースを入れるスペースを確保 ・お盆のサイズに合わせた、ワゴンの天板サイズを検討 ・ワゴンが通る動線に障害物がないように配膳室のレイアウトを変更
改善の効果	荷物の多い団体のチェックインがスムーズにできるようになった。 ワゴンを運搬具&作業台&置き台として使うようにしたことで、リフト横のテーブルが撤去できその分のスペースができた。 さらにこれにより料理の載せ替え作業が4回減り、料理の提供で運搬の時間を短縮できた。