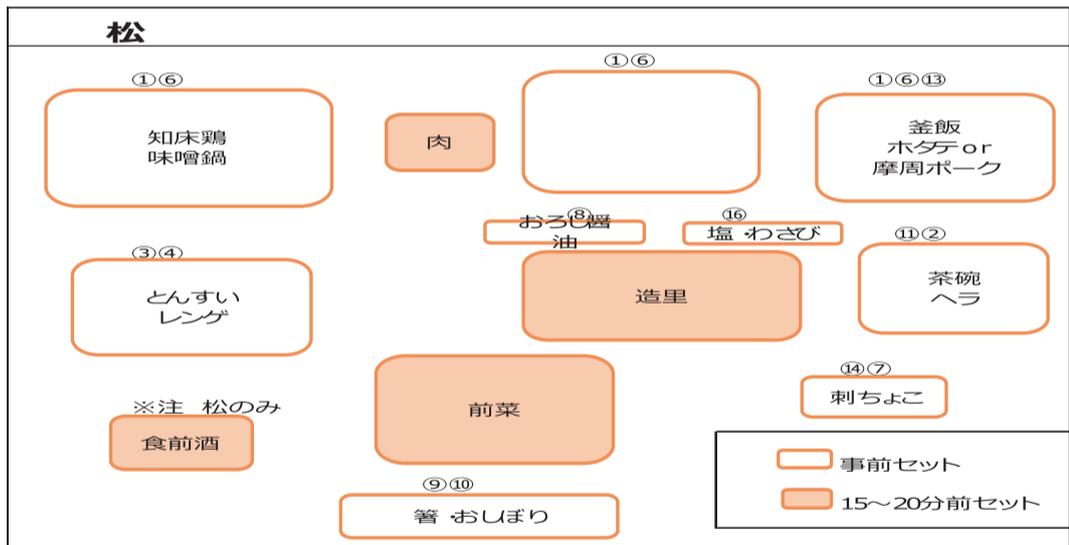


ホテル名	お宿欣喜湯			
ホテル概要	地域	北海道	客室数	41室
	所在地	北海道川上郡弟子屈町川湯温泉 1-5-10	URL	https://kinkyu.com/

テーマ	レストランマニュアルの作成
カテゴリ	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、接客、サービス

改善の背景	<ul style="list-style-type: none"> ・レストラン部門の業務内容が明確ではなく指示系統が良くないため、無駄が生じておりスタッフ間にストレスが発生している。 ・お客様へのサービスが一定でないためマイナス評価を受けることがある。 ・新人がすぐに辞めてしまう。
-------	--

改善の内容	<p>(改善前)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新人、派遣社員、ヘルプがいきなり現場に行き、ちょっとしか教える時間もないままそのまま現場に立っていた。当然知らない業務が発生するが、訳が分からないまま怒られたりしていた。 ・お客様に対しての説明が不十分な点があった。 ・仕事を覚えるのに時間がかかっていた。 <p>(改善後)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・レストランマニュアルを作成したことにより料理メニューごとの、器、料理の置き方が明確になり、スムーズなセッティングが可能になった。 ・器置き場において、迷うことなく器を持ってこることができ探す時間が減った。 ・全体として、苦情を受けたりする機会が減りスムーズに仕事ができるようになった。
-------	---



マニュアルのセッティング例と写真

改善のポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・文面にすることで業務内容を明確化する。 ・その日誰が何をいつまでやるかをはっきりさせる。 ・写真や番号を使って場所や配置をよりわかりやすくする。 ・新人に段階を分けて業務を覚えてもらい、より早く業務習得ができる。
---------	--

改善の効果	<ul style="list-style-type: none"> ・平均0.5人 × 180分 × 30日 = 2700 (2日に1名3H計算) 月間2700分の労働時間短縮 ・新人、ヘルプ等の心理的負荷が軽減した。
-------	--