

ホテル名	稲佐山観光ホテル			
ホテル概要	地域	九州	客室数	170 室
	所在地	長崎県長崎市曙町 40 番 23 号	URL	http://inasayama.co.jp/

テーマ	会席料理と卓袱料理の調理時間の違いの明確化→調理時間と作業負荷に配慮した価格設定や営業方法の見直し
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	調理、配膳、食器洗浄、フロント、予約、営業、接客、サービス

改善の背景	人手不足と残業削減がホテル全体の大きな課題となっていた。 とりわけ、調理場と接客サービスで残業削減が大きな問題であった。																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>作業負荷をあまり考慮することなく会席料理と卓袱料理の宴会予約を受けていたが、昨今では作業負荷の大きい会席料理の比率が高くなってきて、調理場や接客サービスの負荷が増大していた。</p> <p>(改善後)</p> <p>会席料理と卓袱料理について商品別に30人単位での作業時間の把握を行った。その結果2つの問題が明らかになった。1つめが商品数が多すぎるので絞り込むことにした。2つめが会席料理は卓袱料理の倍近い作業時間が掛かるので、1日に受ける会席料理の食数に枠を設定したり、とりわけ繁忙期に卓袱料理の推奨販売を行うことで、現状人数でも食数を増やすことが可能となり、生産性向上につながってきている。</p>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
	<p>30名での宴会の場合</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>前準備</th> <th>配膳</th> <th>お膳</th> <th>先付</th> <th>口取</th> <th>前菜</th> <th>盛り</th> <th>新の物</th> <th>強肴</th> <th>後物</th> <th>大鉢</th> <th>薬物</th> <th>種物</th> <th>蒸し物</th> <th>蒸し物</th> <th>御飯</th> <th>止め膳</th> <th>香の物</th> <th>水菓子</th> <th>汁粉</th> <th>延べ時間</th> <th>宴会療法</th> <th>宴会準備</th> <th>サービス</th> <th>片付け</th> <th>洗い場</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">会席</td> <td>該当項目</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>人員</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>540分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>120分</td> <td>60分</td> <td>60分</td> </tr> <tr> <td>時間</td> <td>30分</td> <td>5分</td> <td>5分</td> <td>120分</td> <td>30分</td> <td>50分</td> <td>45分</td> <td>50分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>40分</td> <td>30分</td> <td>40分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>50分</td> <td>10分</td> <td>540分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>120分</td> <td>60分</td> <td>60分</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">出島会席</td> <td>該当項目</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>人員</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>540分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>120分</td> <td>60分</td> <td>50分</td> </tr> <tr> <td>時間</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>60分</td> <td>60分</td> <td>30分</td> <td>40分</td> <td>30分</td> <td>40分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>40分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>50分</td> <td>10分</td> <td>540分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>120分</td> <td>60分</td> <td>50分</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">卓袱</td> <td>該当項目</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>人員</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>280分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>120分</td> <td>60分</td> <td>20分</td> </tr> <tr> <td>時間</td> <td>10分</td> <td>5分</td> <td>20分</td> <td>20分</td> <td>15分</td> <td>20分</td> <td>20分</td> <td>20分</td> <td>20分</td> <td>20分</td> <td>20分</td> <td>20分</td> <td>20分</td> <td>30分</td> <td>10分</td> <td>20分</td> <td>50分</td> <td>10分</td> <td>280分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>120分</td> <td>60分</td> <td>20分</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">華じげもん会席</td> <td>該当項目</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>人員</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>540分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>120分</td> <td>60分</td> <td>60分</td> </tr> <tr> <td>時間</td> <td>30分</td> <td>5分</td> <td>5分</td> <td>120分</td> <td>40分</td> <td>50分</td> <td>45分</td> <td>50分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>50分</td> <td>540分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>120分</td> <td>60分</td> <td>60分</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">松葉堂(4枠)</td> <td>該当項目</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>人員</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>380分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>60分</td> <td>60分</td> <td>60分</td> </tr> <tr> <td>時間</td> <td>30分</td> <td>5分</td> <td>5分</td> <td>60分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>25分</td> <td>40分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>50分</td> <td>380分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>60分</td> <td>60分</td> <td>60分</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">ライオン会席</td> <td>該当項目</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>人員</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>420分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>60分</td> <td>60分</td> <td>60分</td> </tr> <tr> <td>時間</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>40分</td> <td>30分</td> <td>40分</td> <td>50分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>50分</td> <td>420分</td> <td>30分</td> <td>30分</td> <td>60分</td> <td>60分</td> <td>60分</td> </tr> </tbody> </table>		前準備	配膳	お膳	先付	口取	前菜	盛り	新の物	強肴	後物	大鉢	薬物	種物	蒸し物	蒸し物	御飯	止め膳	香の物	水菓子	汁粉	延べ時間	宴会療法	宴会準備	サービス	片付け	洗い場	会席	該当項目	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	人員	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	540分	30分	30分	120分	60分	60分	時間	30分	5分	5分	120分	30分	50分	45分	50分	30分	30分	40分	30分	40分	30分	30分	30分	30分	50分	10分	540分	30分	30分	120分	60分	60分	出島会席	該当項目	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	人員	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	540分	30分	30分	120分	60分	50分	時間	30分	30分	30分	60分	60分	30分	40分	30分	40分	30分	30分	40分	30分	30分	30分	30分	30分	50分	10分	540分	30分	30分	120分	60分	50分	卓袱	該当項目	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	人員	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	280分	30分	30分	120分	60分	20分	時間	10分	5分	20分	20分	15分	20分	20分	20分	20分	20分	20分	20分	20分	30分	10分	20分	50分	10分	280分	30分	30分	120分	60分	20分	華じげもん会席	該当項目	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	人員	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	540分	30分	30分	120分	60分	60分	時間	30分	5分	5分	120分	40分	50分	45分	50分	30分	30分	30分	30分	30分	30分	30分	30分	30分	50分	540分	30分	30分	120分	60分	60分	松葉堂(4枠)	該当項目	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	人員	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	380分	30分	30分	60分	60分	60分	時間	30分	5分	5分	60分	30分	30分	30分	30分	25分	40分	30分	30分	30分	30分	30分	30分	30分	50分	380分	30分	30分	60分	60分	60分	ライオン会席	該当項目	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	人員	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	420分	30分	30分	60分	60分	60分	時間	30分	30分	30分	40分	30分	40分	50分	30分	30分	30分	30分	30分	30分	30分	30分	30分	30分	50分	420分	30分	30分	60分	60分	60分
	前準備	配膳	お膳	先付	口取	前菜	盛り	新の物	強肴	後物	大鉢	薬物	種物	蒸し物	蒸し物	御飯	止め膳	香の物	水菓子	汁粉	延べ時間	宴会療法	宴会準備	サービス	片付け	洗い場																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
会席	該当項目	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	人員	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	540分	30分	30分	120分	60分	60分																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	時間	30分	5分	5分	120分	30分	50分	45分	50分	30分	30分	40分	30分	40分	30分	30分	30分	30分	50分	10分	540分	30分	30分	120分	60分	60分																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
出島会席	該当項目	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	人員	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	540分	30分	30分	120分	60分	50分																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	時間	30分	30分	30分	60分	60分	30分	40分	30分	40分	30分	30分	40分	30分	30分	30分	30分	30分	50分	10分	540分	30分	30分	120分	60分	50分																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
卓袱	該当項目	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	人員	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	280分	30分	30分	120分	60分	20分																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	時間	10分	5分	20分	20分	15分	20分	20分	20分	20分	20分	20分	20分	20分	30分	10分	20分	50分	10分	280分	30分	30分	120分	60分	20分																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
華じげもん会席	該当項目	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	人員	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	540分	30分	30分	120分	60分	60分																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	時間	30分	5分	5分	120分	40分	50分	45分	50分	30分	30分	30分	30分	30分	30分	30分	30分	30分	50分	540分	30分	30分	120分	60分	60分																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
松葉堂(4枠)	該当項目	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	人員	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	380分	30分	30分	60分	60分	60分																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	時間	30分	5分	5分	60分	30分	30分	30分	30分	25分	40分	30分	30分	30分	30分	30分	30分	30分	50分	380分	30分	30分	60分	60分	60分																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
ライオン会席	該当項目	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	人員	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	420分	30分	30分	60分	60分	60分																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	時間	30分	30分	30分	40分	30分	40分	50分	30分	30分	30分	30分	30分	30分	30分	30分	30分	30分	50分	420分	30分	30分	60分	60分	60分																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
改善のポイント	調理長と支配人で会席料理と卓袱料理の30人単位での作業時間把握を徹底を行った。 感覚では分かっていたが数字にすると目からうろこで、想定以上の作業負荷の違いが明らかになった。																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
改善の効果	会席料理と卓袱料理の作業負荷が倍近く違うという事実が明らかになったことで、改善に向けて幹部間での認識共有ができた。また現在継続中であるが、宴会に関する調理場と接客サービスの生産性向上につながってきている。																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	