

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	鹿児島県南九州市穎娃町別府 5202	URL	<a href="https://iseebisou.jp/">https://iseebisou.jp/</a>

テーマ	食事処の設置による夕食の部屋出しの完全廃止
カテゴリー	設備改善・更新、機械化、道具化
部門	接客、サービス、調理、配膳

改善の背景	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食事後に片づけ、布団敷でスタッフの帰りが遅くなる</li> <li>・ 1階と2階にスタッフが分散される</li> <li>・ 調理場から客室まで距離があり、移動の無駄、情報伝達の遅れ</li> <li>・ 宿泊部屋を夕食会場として使用し販売ロス</li> </ul>
-------	---

改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>プライベートを重視し、夕食は部屋出しが個室提供を行っていた。一人の接客係が2～3部屋担当。夕食時間前に電話しテーブルセット（不在で準備が遅れる）。食べている様子が分からないため、料理のタイミングがずれたり、飲物のオーダーにすぐ対応できない。お盆を持った状態で草履を脱ぎ引き戸を開け入室、座敷のため膝をついて料理配膳下膳するため、腕や膝・腰の負担が大きい。食後に片づけし布団敷のため、長机を廊下へ運ぶのも大変で壁にこする。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p>(改善後)</p> <p>畳の大広間を床の食事処に改装し、テーブル、椅子を設置し車いすや杖、外国の方がストレスなく利用可能にした。スタッフも草履を脱がず、引き戸も開けず、膝もつかずに楽に配膳。ワゴンを2台置き、客席近くで配膳下膳も楽。ビールサーバーと冷蔵庫を設置しファーストドリンクを素早く提供。複数のスタッフで全体対応できるので、忙しいテーブルをサポート。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>
-------	---

改善のポイント	<p>ワゴンが1周できるようにコの字型の通路に併せてテーブルを配置。</p> <p>個室から食事処に変更となりプライベート感が減少したため、昼は海と開聞岳の絶景レストランとして営業し、夜はスダレで仕切り、目線を遮ることで、宿泊客のプライベート感を高めた。また間接照明や装飾、BGMで雰囲気づくりを行った。</p>
---------	--

改善の効果	<p>1階4名2階1名の5名から、食事処4名体制で一人減。片づけも早く終わり30分ほどスタッフが早く帰れるようになった。昼は36席から40席に席数アップし、食事のお客が増えて売上アップにつながった。宿泊も1～2部屋多く販売できるようになったため、満室日のMAXの売上増加。</p>
-------	--