

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	レストランオペレーションの効率化
カテゴリー	サービス改善・クレーム対応
部門	配膳、接客、サービス

改善の背景	<ul style="list-style-type: none"> <li>夕食の繁忙時間帯に、スタッフがパントリーに下がってしまうことが多く、お客様に目が行き届いていなかった。そのため、お客様への対応が遅れたり、ドリンクのおかわり、追加料理注文のチャンスを逃してしまっていた。</li> <li>また派遣スタッフの確保ができず、繁忙期の勤務人数自体が不足していた。</li> </ul>
-------	---

改善の内容	<p>(改善前)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>夕食のセットメニューの受付時間を①18:00 ②18:30 ③19:00 ④19:30 としていたが、早い時間や遅い時間には余裕があるものの、特に18:30~19:00の時間帯に人手が足りず、お客様への対応の遅れが見受けられた。お席への案内、ドリンクの注文、後出しメニューを出す、ご飯、汁物の注文を受けるなどの作業が遅れがちで、クレームが連続して発生した。</li> </ul>
-------	---

改善の内容	<p>(改善後)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>夕食の受付時間を①18:00 ②19:00 ③19:30とし18:30スタートをなくした。お客様が特に集中する19:00のスタート時に合わせ、事務所より瞬間的にヘルプを出すようにした。</li> <li>ご飯と汁物をセルフサービスとして好きなタイミングに自分でよそって召し上がっていただくようにした。その際、自由にとれるご飯のお供を充実させて、サービスの低下のイメージを防いだ。</li> </ul>
-------	--



ご飯と汁物のセルフサービスコーナー

改善のポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>フロントで時間ごとの受付組数の目安を設定し、コントロールした。</li> <li>お客様が集中する時間を短くし、そこに集中的に人を集めるようにした。</li> <li>ご飯のお供を充実させて、自分で選んでいる感を出す。</li> <li>お客様への満足度が下がっては意味がないので、クチコミやアンケートはこまめにチェックする。</li> <li>空いた時間はお客様に目を配り追加ドリンク、別注料理の売上増加を目指す。</li> </ul>
---------	--

改善の効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>従来の18:00~19:30で1名いたのを19:00~19:15に2名で対応した。</li> <li>人件費削減額 (時給×1.5H-時給×0.25H×2名)×365日</li> <li>また、繁忙期の夕食ピーク時、18:00から20:00を昨年比平均1名減で対応した。 人件費削減 時給×2H×31日 食材原価増加分 12円 × 平均90名 × 31日。 その差額が削減できた。</li> </ul>
-------	--