

生産性向上事例集(共通項目)

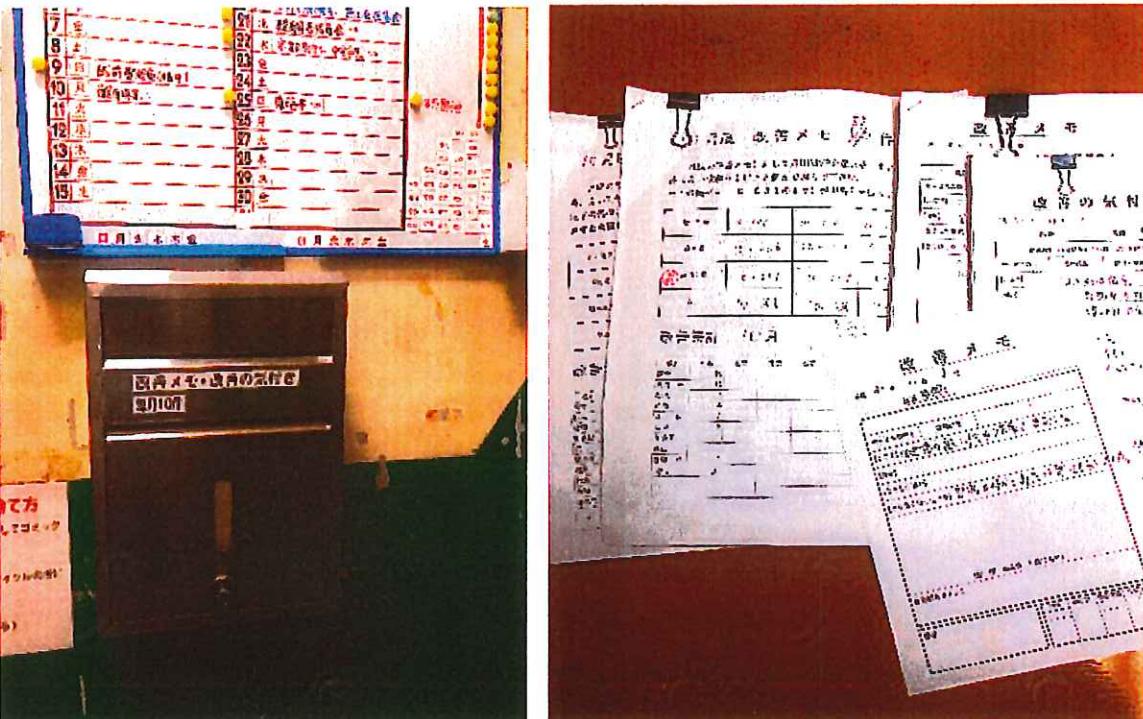
ムダの排除、人材育成・定着化、作業改善、標準化・マニュアル化・マネジメントの徹底

2019年9月作成

項目	ページ
改善意識を向上させ改善提案を増やす	1
自発的に業務改善に取り組める風土づくり	2
予約管理のペーパーレス化	3
シフト作成の基準見える化	4
マルチタスク化とスキルマップの整備	5
スキルマップの実施	6
フロントと施設管理のスキルマップの作成と実施	7
業務分担や業務フローの整備	8
自発的に業務改善に取り組める風土づくり	9
発注点管理による備品在庫の見える化	10
業務の棚卸を行い、ムダを無くす	11
食器洗浄の合理化	12
洗い場の業務改善	13
飲料在庫の削減	14
コンベンションホールの清掃時間の短縮	15
食器の収納位置の明確化	16
全社的な改善施策の推進と人時生産性の向上	17
デマンド監視	18

ホテル名	奥城崎シーサイドホテル		
ホテル概要	地域	関西	客室数 55室
	所在地	兵庫県豊岡市竹野町竹野賀嶋4	URL http://www.okukinosaki.jp/

テーマ	改善意識を向上させ改善提案を増やす
カテゴリー	ムダの排除、人材育成・定着化、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、施設、清掃、布団敷き

改善の背景	改善活動を二年間進めてきたが、提案がなかなか上がってこない。数名のみの提案となり定着出来ていない。 2017年は64件 2018年は現在50件程の提案があった。
改善の内容	(改善前) 自主的な提案を集めていた。管理者自ら現場に入り問題点を探していた。 (改善後) 10月1日より改善箱を設け、改善メモ・改善の気付き提案を募集開始した。 1件当たり100円のインセンティブを設定、また月間MVPや年間最優秀賞などを創った。
	
改善のポイント	インセンティブについては賛否が分かれるが、有名旅館も導入している。 社員が意識的に参加することが重要と考えた。
改善の効果	10月は 改善メモ52件 改善の気付き34件 11月は 改善メモ49件 改善の気付き31件 12月は 改善メモ44件 改善の気付き31件集まっており、10月だけで昨年度1年分の提案がなされている。

ホテル名	長良川観光ホテル石金			
ホテル概要	地域	関西	客室数	14 室
	所在地	岐阜県岐阜市長良 112	URL	http://www.ishikin.co.jp/

テーマ	自発的に業務改善に取り組める風土づくり
カテゴリー	ムダの排除、人材育成・定着化、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、施設、清掃、布団敷き

改善の背景	現場スタッフ発信での全社的な改善姿勢が希薄な状態。 要望をするだけになっている。
改善の内容	(改善前) 要望のみの提案。〇〇がほしい、〇〇してもらいたい、と言ったことのみ。 どうしたらもっと〇〇になるか、と言った行動がなかった。 また、その場で口頭で言うだけになり、言われたことがすぐに実行できないと忘れてしまう。 (改善後) 「改善・要望シート」制度を導入して、現場の最前線で働いていただくスタッフが率先して改善行動を進めていく社内体制を構築していく。
改善のポイント	褒章制度の整備と取り組み内容だけでなく、なぜそれをやろうと思ったのか、という項目を作る。ただ漫然と日々の業務に取り組むのではなく、常に課題意識をもって業務に取り組んでもらえるような環境づくりをした。
改善の効果	始めたばかりだが、「〇〇なことをやってみようと思います」と言った、行動や仕事の進め方を変えようとする報告が複数上がってきてている。

平成30年度版

ホテル名	木もれび			
ホテル概要	地域	関西	客室数	20 室
	所在地	滋賀県大津市苗鹿 2-30-1	URL	https://www.komolebi.jp/

テーマ	予約管理のペーパーレス化
カテゴリー	ムダの排除、作業改善、標準化・マニュアル化・マネジメントの徹底
部門	フロント、予約、営業

改善の背景	予約処理の紙への記入とパソコンへの記入と二度手間。ファイルに戻す作業や予約を探すのに時間がかかる。予約詳細の印刷代や用紙代も必要。
改善の内容	(改善前) 電話での新規予約は予約台帳に記入、メールでの予約・変更・キャンセルを全て印刷して紙ベースで月毎のファイルに残していた。記入する作業とパソコンの画面を変更する作業と二度手間が発生していた。また、用紙をファイルに戻す手間や、予約の変更がある場合ファイルから探し出す手間があった。 (改善後) ファイルに残っていた予約をパソコンに移し替え作業を行い(約半分終了)、ペーパーレス化し予約は全てパソコンでのみ管理するようにした。変更の電話を受けたら、赤い矢印の欄に日付・名前・記録を残すようにした。旅行会社様とのやり取りのFAXや団体のお客様の部屋割りやスケジュールもスキャナーで読み取り、黄色い矢印の所に添付ファイルとして保存するようにした。また、ペーパーレス化のマニュアルを作成した。
改善のポイント	旅行会社様とのやり取りのFAXや団体のお客様の部屋割りやスケジュールもスキャナーで読み取り添付ファイルとして保存するように改善。
改善の効果	予約処理に1日2時間有していた作業が30分で済むようになり75%の業務効率の向上となった。

平成30年度版

ホテル名

京の宿 綿善旅館

ホテル概要

地域

関西

客室数

27 室

所在地

京都府京都市中京区井筒屋町413(柳馬場六角下ル)

URL

<https://www.watazen.com/>

テーマ

シフト作成時の基準見える化

カテゴリー

ムダの排除、人材育成・定着化、作業改善、標準化・マニュアル化・マネジメントの徹底

部門

フロント、予約、営業、接客、サービス、施設、清掃、布団敷き

改善の背景

客室部門、洗い場部門ではシフト作成の基準（お客様数、食事数に対する出勤人数の規定等）が曖昧であり、適正な出勤人員・始業時間の明確化と、シフト作成そのものの時間短縮が課題であった。

改善の内容

(改善前)

客室部門では基準はあるが明示なし、洗い場部門は基準なし（経験上の目線あり）。

(改善後)

各部門でのシフト作成基準の見える化を実施。

改善のポイント

作成に際し、適正人員・始業時間の見直しを合わせて実施。

改善の効果

洗い場部門ではシフト作成時間の短縮が図られ、始業時間の見直しにより、実労働時間が短縮した。
また今後は、シフト作成者の交替時にも活用可能。

平成30年度版

ホテル名	長良川観光ホテル石金		
ホテル概要	地域	関西	客室数 14室
	所在地	岐阜県岐阜市長良 112	URL http://www.ishikin.co.jp/

テーマ	マルチタスク化とスキルマップの整備
カテゴリー	ムダの排除、人材育成・定着化、作業改善、標準化・マニュアル化・マネジメントの徹底
部門	フロント、予約、営業、接客、サービス、施設、清掃、布団敷き

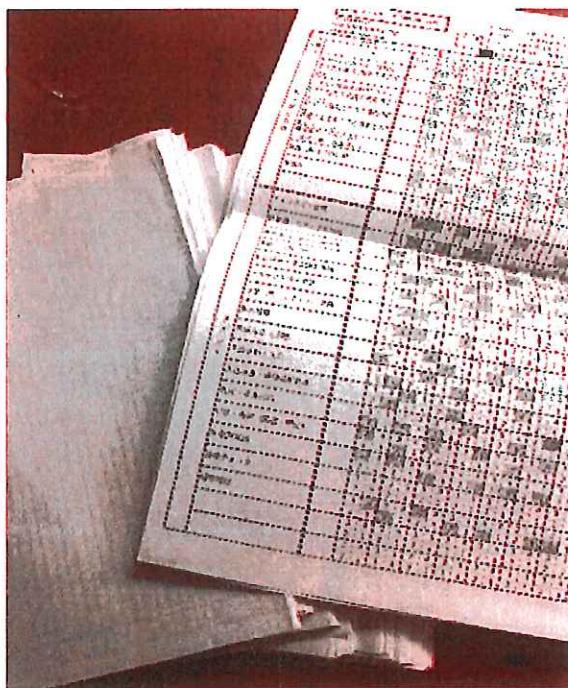
改善の背景	マルチタスク化を目標としたが、何をしなければならないのか、また、それぞれの社員、パートが何が、どこまでできるのかを把握できておらず、マルチタスクを踏まえたシフト管理ができていない。
改善の内容	(改善前) スキルマップの未整備。 忙しいときに他部署を助けることはあったが、自分の持ち場だけの業務の習得に終始していた。 またそのような状況であったために、誰がどの部署を、どの程度できるのかということは把握できていなかった。 (改善後) スキルマップの整備。 マルチタスク化を目標とした、厨房以外のスキルマップシートの整備。 及びスキルマップシートを活用したそれぞれのスタッフのスキル把握。またそれを踏まえたシフトの作成。 マニュアルの整備と合わせて、スキル向上に役立てることができる仕様を整える。
改善のポイント	スキルマップについては、四半期ごとの振り返りを行うことと、年初に立てた目標に対して、どの程度乖離があるのか、ということを明確にすることで、個人のモチベーションの維持と指導や配置の目安にするようにした。
改善の効果	これから実施していく段階。

平成30年度版

ホテル名	奥城崎シーサイドホテル			
ホテル概要	地域	関西	客室数	55室
	所在地	兵庫県豊岡市竹野町竹野賀嶋4	URL	http://www.okukinosaki.jp/

テーマ	スキルマップの実施
カテゴリー	ムダの排除、人材育成・定着化、作業改善、標準化・マニュアル化・マネジメントの徹底
部門	フロント、予約、営業、接客、サービス、施設、清掃、布団敷き

改善の背景	マニュアルは一昨年に整備したが、スキルマップが全く整備出来ていなかった。 結果、スタッフのスキルは一部の管理者の頭の中にだけあり、スタッフの育成や他部署への応援などは限られた管理者しか指示できなかった。
改善の内容	(改善前) 全く整備出来ていなかった。 (改善後) スキルマップを作成し実施した。 毎月1日に各個人が記入し提出してもらう。 11月10日管理者3名に説明し全スタッフの評価を記入させた。今後3か月おきに評価させる。 個人11月分は11月14日に社員総会を実施し記入方法と趣旨を説明した。 現在、集計中であり終了後返却する。 次回提出は12月1日。 今後、管理者からの評価との比較や育成計画に役立てる。
改善のポイント	全く整備出来てなかつたので継続して慣らしていく必要がある。点数が増えていく楽しみを持てるようとする。
改善の効果	フロント・売店・接客・客室清掃をまとめてマルチタスクできるようになる（二年後）。



ホテル名	有馬温泉 月光園 鴻臚館・游月山荘			
ホテル概要	地域	関西	客室数	81 室
	所在地	兵庫県神戸市北区有馬町 318	URL	https://www.gekkoen.co.jp/yuugetu/

テーマ	フロントと施設管理のスキルマップの作成と実施
カテゴリー	ムダの排除、人材育成・定着化、作業改善、標準化・マニュアル化・マネジメントの徹底
部門	フロント、施設管理

改善の背景	各自、業務の習熟度にバラツキがあり出来ていると思っていたことが、意外と出来ていない、知らないと言う事が多かった。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>その都度気付いた事は現場で指導していたが、どうしても目立つ担当者は常に言われ、要領の良い従業員はあまり言われないと言う事もしばしばあった。また主任や先輩の感覚にも偏りがある事や、その場の状況にも左右されるため、指導にもバラツキがあった。</p> <p>(改善後)</p> <p>フロントスタッフのスキルマップを作成。各項目の習得率を明記することにより、不足部分が明確になった。ポイントを絞って指導面談を行うようになった。また、賞与、昇給等の評価を行う指標としても活用できる。</p>
改善のポイント	自己評価と上司評価の欄を設け、差異を明記する。色分けすることにより、強弱を明確にする。
改善の効果	客観的に自身を見る事により、弱点に気付く事ができた。ポイントを絞った指導が出来る様になった。

平成30年度版

ホテル名	長良川観光ホテル石金		
ホテル概要	地域	関西	客室数 14 室
	所在地	岐阜県岐阜市長良 112	URL http://www.ishikin.co.jp/

テーマ	業務分担や業務フローの整備
カテゴリー	ムダの排除、人材育成・定着化、作業改善、標準化・マニュアル化・マネジメントの徹底
部門	フロント、予約、営業、接客、サービス、施設、清掃、布団敷き

改善の背景	マルチタスク化をする際に、どの業務を組み合わせることで生産効率や抜け漏れが無くなるのかが、把握できていない。人員の余剰が発生している可能性あり。
改善の内容	(改善前) シングルタスク。自分の持ち場のみの仕事。それぞれの持ち場のみ、チェックや確認の体制が無く、一つの抜けや漏れが見過ごされてしまう。 (改善後) それぞれの業務担当者から業務内容や所要時間についてのヒアリングの結果を踏まえ、日ごとの基本的な業務フローを各職種ごとに作成。時間帯ごとに様々な部署での業務を兼任するマルチタスクを組み込んだ業務フローとして運用している。
改善のポイント	お客様との接点を増やしサービス向上に繋がる様に、設営などの館内業務の時間の見直し、事務対応時間の見直しを行った。
改善の効果	お客様との接客の時間を増やすことができた。また、毎日 MTG の時間を設けることで、その日の状況を皆で共有することができるようになった。

平成30年度版

ホテル名	長良川観光ホテル石金		
ホテル概要	地域	関西	客室数 14 室
	所在地	岐阜県岐阜市長良 112	URL http://www.ishikin.co.jp/

テーマ	自発的に業務改善に取り組める風土づくり
カテゴリー	ムダの排除、人材育成・定着化、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、施設、清掃、布団敷き

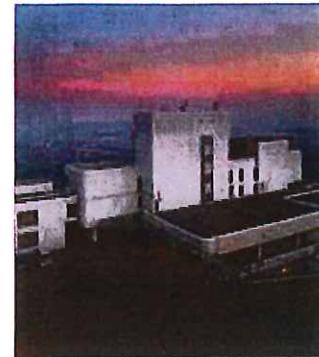
改善の背景	現場スタッフ発信での全社的な改善姿勢が希薄な状態。 要望をするだけになっている。
改善の内容	(改善前) 要望のみの提案。〇〇がほしい、〇〇してもらいたい、と言ったことのみ。 どうしたらもっと〇〇になるか、と言った行動がなかった。 また、その場で口頭で言うだけになり、言われたことがすぐに実行できないと忘れてしまう。 (改善後) 「改善・要望シート」制度を導入して、現場の最前線で働いていただくスタッフが率先して改善行動を進めていく社内体制を構築していく。
改善のポイント	褒章制度の整備と取り組み内容だけでなく、なぜそれをやろうと思ったのか、という項目を作る。ただ漫然と日々の業務に取り組むのではなく、常に課題意識をもって業務に取り組んでもらえるような環境づくりをした。
改善の効果	始めたばかりだが、「〇〇なことをやってみようと思います」と言った、行動や仕事の進め方を変えようとする報告が複数上がっている。

平成30年度版

CASE 2

愛知・蒲郡温泉郷 天の丸

■ 地域 中部 ■ 位置 愛知県額田郡幸田町大字荻字遠峰10
■ 施設 温泉旅館 ■ 客室数 37室 ■ URL www.tennomaru.net/



改善のテーマ

発注点管理による備品在庫の見える化

改善の背景

- 備品を探すことがありムダを感じていた。
- 備品使用時に在庫切れによる欠品が発生することがあり、業務が滞ることがあった。

改善の内容



- 5S・3定が不明確でどこに何があるか誰でも分からずだった。
- 備品毎の発注数量の基準、発注担当者、発注状況が不明確だったため、発注漏れによる欠品が発生していた。備品欠品により業務が滞り生産性の低下を招いていた。



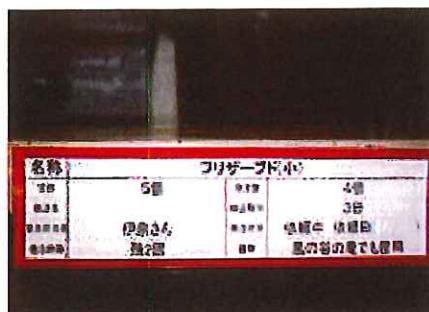
1. 置場表示による定置化

- 置き場に備品名をラベル表示して、誰が見ても分かるようにした。



2. 発注点管理による欠品防止

- 発注基準(発注時期「残り〇個になったら」、発注数「〇個発注する」)をラベルに表示して見える化した。これにより使用者が確実に発注担当者へ依頼できるようになった。
- 発注担当者、発注先をラベルに表示して見える化した。
- 発注依頼日を水性ペンでラベルに日付記入することにより、発注状況を見る化した。これにより発注漏れやダブル発注を防止できるようになった。
- 調理場倉庫の在庫の見える化も実施した。今後冷蔵倉庫でも実施したい。



改善 POINT

複数の関係者が使用する消耗備品など探しのムダや、発注漏れによる欠品のムダが発生しているところから導入すると抵抗が少ない。

改善の効果

- ① 欠品だけでなく過剰在庫も防止された。
- ② パックヤードで探す時間が減り、お客様対応に時間を使えるようになった。

探し時間、欠品による業務停滯時間など推定1時間（月間）の削減効果

ホテル名	天の丸・風の庵		
ホテル概要	地域	中部	客室数 40室、10室
	所轄地	愛知県額田郡幸田町大字荻字遠峰10	
	URL	https://www.tennomaru.net/ https://www.kazenotaninioiori.jp/	

テーマ	業務の棚卸を行い、ムダを無くす
カテゴリー	ムダの排除
部門	調理、配膳、食器洗浄、フロント、予約、営業、接客、サービス、施設、清掃、布団敷き

改善の背景	時間が長い、作業が多い						
改善の内容	(改善前) ミスを無くすため、2重・3重に確認をしていた						
	(改善後) 必要のない確認を無くした						
業務別	No.	分類	実施業務内容	上業務実施時間	実施頻度	業務時間内目録 整地内目録:空席子目	業務生産性 最大稼働人員数(人)
	1	朝食	機器の準備 蒸し物 焼き物 味噌汁	5:30~7:00	毎日	①ガスの元栓開け捨て湯を火にかける ②蒸し器に水をこし蒸すものを入れる ③スマートコロベーションに電源を入れ焼き物を入れる ④朝食用の味噌汁を作る ⑤ご飯を炊き てお寿司を作る ⑥揚げ物する	3
	2	盛付け	昼食、夕食の造り、前菜、先付け、サラダ、鍋など 盛付け	6:30~9:30	毎日	①当日の陶板や盛れるものを順次盛っていく	7
	3	仕込み	当日不足分、翌日使用分の仕込み	8:00~13:30	毎日	①各ボンションで客数を確認し必要な分の仕込みをする ②デザートバイキングは当日必要分の仕上げ	6
	5	昼食対応	昼食があればその対応	10:30~12:30	毎日	①昼食があれば時間通りの準備、焼き物、揚げ物出していく	7
	6	休憩		13:30~16:00	毎日		7
	7	夕食準備 仕込み	煮方の準備 各夕食会場の揚場準備 夕席の確認	16:00~18:00	毎日	①夕食の味噌汁など必要なものの火入れ ②レリスト・ぶりわら・回りでの天ぷら準備 ③アルゼー対応など特殊な対応	7
	8	夕食営業	各会場で天ぷら 別注対応 仕込み	18:00~20:30	毎日	①後出しの料理対応 ②各会場までのチョイ天ぷら ③別注が入れば対応 ④空いてる時間は仕込み・発注	7
	9	片付け		20:00~21:00	毎日		7
	10	合計					51

改善のポイント	責任を持って、正確に業務をする
改善の効果	小さなミスはいくつかあるが、30分程度の時間短縮はできている

CASE

1

湯田中温泉の宿 あぶらや燈千

北陸信越 長野県下高井郡山ノ内町大字佐野2586の5
温泉旅館 35室 www.aburaya-tousen.co.jp/



改善のテーマ

食器洗浄の合理化

改善の背景

食器洗浄は夜遅くまで作業が掛かり、また湯を使い過ぎるなど管理上盲点になりやすい。残飯処理、前洗い、洗浄、食器収納の作業を効率的に行い、各担当に手待時間が出ないようスムーズに連携することが重要。

改善の内容



- ①調査により食器洗浄での給湯量が標準よりかなり多いことが分かりカイゼンを検討。



- ①事前に残飯払いをして食器洗浄機で連続的に洗う準備をする。そして食器を入れる人と取る人の連携を良くする。
- ②浸漬槽では必要なものだけ手洗いし、漬け洗い、余分な手洗いを無くす。
- ③小さな器は溜め洗いした後かごに入れて食洗機で仕上げる。
- ④流水洗いを減らし、流水洗いの水栓には節水器具を設置。



改善 POINT

- ①該当食数、食器数と作業内容を分単位で記録に取る。
- ②食器洗浄機の稼働時間から給湯使用量を算出。
- ③1食当たりの人時計算、使用給湯量を計算し、カイゼン目標を立てる。

改善の効果

- ①流水洗いがほぼ無くなった。
- ②浸漬槽では必要な器だけ、必要に応じて洗う。
- ③人員配置が作業内容に応じてフレキシブルに対応し、スケジュール管理が出来ている。

1 食当たりの給湯使用量が 13 リットルから 10 リットルと大幅に減る

ホテル名 稻取温泉 石花海												
ホテル概要	地域 中部	業態 温泉旅館	客室数 34室	参加形態 WS参加施設								
所在地	静岡県賀茂郡東伊豆町稻取 1604-1	URL	http://www.senoumi.jp/									
テーマ 洗い場の業務改善												
カテゴリー ムダの排除												
部門 調理・配膳・食器洗浄												
改善の背景	洗い場業務に関して、マニュアルがなく、業務の生産性に問題があるか調査したかった。そして、改善検証により、今より合理的に洗い場作業を行い、労働時間と光熱費削減に取り組みたいと考えた。											
改善の内容	<p>(改善前)</p> <ul style="list-style-type: none"> 食器を洗い場に下げるから、ごみ処理を含めすべての作業を実施していた。 洗い場の稼働時間中は、水を流しっぱなしにしていた。 <p>基本のお皿洗いまでのフロー</p> <p>(改善後)</p> <ul style="list-style-type: none"> ①残飯処理を洗い場から食事処に移し工程を組替えた。 ②洗い場において水道の出しっぱなしを改めた。 ③生ごみの回収時間を早めることで、生ごみ処理箱の清掃時間の終了を早めた。 ④マニュアル化して、改善業務を定着化。 											
改善のポイント	時間のかかる仕事を前倒しにする。 空き時間を活用し、業務を行うことで手待ち時間を削減する。											
改善の効果	<p>①作業者の時間短縮効果</p> <p>夜の洗い場業務：改善前：14.59分→改善後14.30分 朝の洗い場業務：改善前12.20分→改善後9.8分 客一人換算：3.41分削減 年間削減時間：3.41分×20,000人=1,133時間 人件費換算：1,019,700円削減／年間（時給900円） 84,975円／月</p> <p>②水道水の節約効果</p> <p>改善前の水道水使用量：1.05m³／客1人当たり 改善後の水道水使用量：0.893m³／客1人当たり 水道使用量削減効果：3,140m³削減／年間 2.62m³削減／月間 水道料金：568,340円削減／年間 47,361円削減／月間</p>											

ホテル名		京都 嵐山温泉 渡月亭				
ホテル概要	本社	関西	温泉	温泉旅館	客室数	25 室
所在地					WS参加施設	
京都府京都市西京区嵐山中尾下町 54-4					http://www.togetsutei.co.jp/	
テーマ	飲料在庫の削減					
カテゴリー	ムダの排除					
部門	接客・サービス					
改善の背景	飲料在庫が過剰であるとの認識があったが、現場に問いかけても「これくらいないと心配だ」との返答があり、飲料在庫削減が進まない状態であった。					
改善の内容	<p>(改善前) 過剰在庫との認識はあったが、削減は進まない状態であった。</p> <p>(改善後) 在庫実数を確認し、月間の使用量を把握した上で、基準在庫数を設定して、 基準在庫まで数量を削減した。</p>					
改善のポイント	①実在庫の実態把握 ②月間の使用量の把握 ③基準在庫の設定					
改善の効果	<在庫数量の削減> ビール類 20 本、日本酒 91 本、梅酒 12 本、ワイン 40 本、清涼飲料 72 本削減 合計 : 235 本削減					

CASE 2

新鉛温泉 結びの宿 愛隣館

【地図】東北 【位置】岩手県花巻市鉛字西鉛 23 番地

【業種】温泉旅館 【客室数】102 室 www.airinkan.com/index.html



改善のテーマ

コンベンションホールの清掃時間の短縮

改善の背景

コンベンションホール「天神」(500 m²)にて、30種類以上の料理をバイキング形式で提供。ホールが広く、掃除機を移動させながらの掃除に、時間と労力がかかっていた。

改善の内容



写真の掃除機を利用した掃除していた。
コンセントの位置が限られているため、プラグの抜き差しのための移動や、テーブル、いすの足に引っ掛かったコードを外すなどのムダな時間がかかっていた。



「生産性向上ワークショップ」に参加して、他の旅館の取り組みを参考に、背負型の掃除機を購入し、掃除をするように変更した。導入当初、本体は軽いが意外とバッテリーが重いという意見があったが、説明書通りの掃除機の正しい背負い方をすることにより解消した。



改善 POINT

<掃除のやり方・状況の確認>現状の掃除のやり方、苦労している点を現場で確認する。

改善の効果

コンベンションホールの清掃時間

一人で 60 分かかっていたものが、40 分に短縮(20 分の短縮)

20 分 × 365 日 = 7,300 分 ≈ 122 時間

年間 122 時間の労働時間の短縮となった。

なお、確かに時間的には早くなったが、作業量は同じであるので作業者の疲労には留意が必要である。

年間 122 時間の労働時間の短縮

CASE
1

小豆島国際ホテル

四国 香川県小豆島土庄町銀波浦
リゾートホテル 客室数 120 室 www.shodoshima-kh.jp/



改善のテーマ

食器の収納位置の明確化

改善の背景

宴会場裏動線には①宴会場のパントリー②食器棚③倉庫④調理場の作業場（繁忙期）⑤バックヤードの主通路と多くの機能があり、また関係者が多く、レイアウトの変更には利害の調整が必要であった。

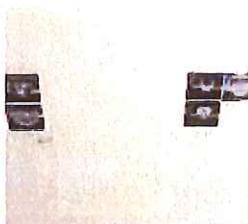
改善の内容



宴会準備の際、食器棚から大量の食器を取り出しが、表示と中身が異なっていたり、収納位置がバラバラで効率が悪かった。



決められた場所に置くよう徹底しましょう



関連する食器を一か所にまとめ、女性でも運びやすいサイズの籠に収納し、食器棚の扉に写真を貼った。
どの食器棚に何の食器が入っているかをまとめた表を作成した。



収納場所の検討

収納場所の表示と収納状況

改善 POINT

食器棚の中身の見える化と 5S、3定の徹底。
作業者の立場に立った改善。

改善の効果

削減効果：削減された食器の出し入れ時間 1.5 分／回 × 食器の出し入れ 100 回以上／日 = 150 / 日 = 2.5 時間／日、75 時間／月、900 時間／年

収納も取り出しありも迷わずに効率的になった(900 時間／年の削減)

ホテル名	ホテルグランメール山海荘						
ホテル概要	地域	東北	業態	温泉ホテル	客室数	80室	参加形態
	所在地	青森県西津軽郡鰺ヶ沢町大字舞戸町字鳴戸1番地		URL	http://www.hotel-grandmer.com/		

テーマ	全社的な改善施策の推進と人時生産性の向上
カテゴリー	その他
部門	調理・配膳・食器洗浄、フロント・予約・営業、接客・サービス、施設・清掃・布団敷き

改善の背景	<ul style="list-style-type: none"> 経営課題を全社で抽出し、改善に取り組む仕組みが構築されていなかった。 「5段階進捗管理方式」による経営改善のためのアクションプランを幅広く全社的に展開し実行することにより、生産性の向上（分母／分子）を図ることとした。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <ul style="list-style-type: none"> 生産性向上委員会など、業務改善を討議する場は存在していたが、意見の出方も不十分であり、また具体的な改善施策に繋がっていくことは稀であった。 <p>(改善後)</p> <ul style="list-style-type: none"> 会社の方針／目標に沿った各部署の課題をアクションプラン化し、それを各部署の社員が実行した。 アクションプランはそれぞれ、実行する人々の判断で進捗評価基準を5段階（1～5）で決め、進捗評価も実行する人々が行った。進捗評価および簡単な報告を毎月（9月～11月）行った。12月以降も継続予定。 改善課題およびアクションプラン数は次のようなものである。 9つの課題、合計149のアクションプランである。（水軍の宿はHGMの別館） HGM:①経営管理の高度化(13)、②フロント業務の高度化(15)、③予約業務の高度化(17)、④営業力の強化(4)、⑤売店業務の高度化(24)、⑥宴会客室業務の高度化(17)、⑦フードセクション業務の高度化(5)、⑧清掃業務の高度化(10) 水軍の宿:①経営管理の高度化(1)、②フロント業務の高度化(6)、③予約業務の高度化(1)、④営業力の強化(2)、⑤売店業務の高度化(10)、⑥宴会客室業務の高度化(9)、⑦フードセクション業務の高度化(5)、⑧清掃業務の高度化(8)、⑨施設の維持と充実(2) これらのアクションプランは分母の改善（効率化／合理化）および分子の改善（売上高の増大／営業力強化）の両方である。 進捗状況は表を作成（【HGM】および【水軍の宿】行動計画の進捗状況および成果）。表を色付けることで色による見える化を行った。
改善のポイント	<ul style="list-style-type: none"> 次のような理由により、社員は積極的に改善活動に取り組んだ。 <ul style="list-style-type: none"> ▶会社の方針／目標に基づくものの、アクションプラン／進捗評価基準／進捗評価／報告はそれぞれの担当者に行ってもらうことで「やらされ感」が極めて少ない形で推進するため、担当者のモチベーションが高くなる。 ▶さらに、担当者にとっては自分の仕事の努力のプロセスおよび成果を上の人に「認知」してもらうことが出来るため、これもモチベーションを高める要因となる。 数多くのアクションプランの一つ一つについて進捗評価基準を設定する作業は大変であるが、これも担当者に分担してもらうことで、それ程大きな負担とはならずに行っている。 この仕組みは、上記のような形で実行担当者のモチベーションを高める工夫と、担当者の自主性を尊重するやり方（自己評価）で行っているため、多くのアクションプランを同時並行的に推進させることが出来るやり方である。 進捗評価基準は最高の「5」まで達したら、次により高い水準での新たな基準を設け、さらなる改善を目指していく。このため、企業には「もうこれで良い」ではなく、常に上の水準を目指して進化し続けていくことが出来る。
改善の効果	<ul style="list-style-type: none"> ●定量効果 <ul style="list-style-type: none"> ▶累計人時生産性で期初の10%アップを目標とする。 ▶未だ3ヶ月間の結果に過ぎないので効果測定が不十分で確定的なことは言えないが、行動計画の進捗と共に人時生産性にも改善傾向が見られる。 ●定性効果 <ul style="list-style-type: none"> ▶各部署の主要な社員にアクションプランの実行に参画してもらったことで、ほぼ全てのメンバーに改善意識が高まった。 ▶この活動を会社の方針に沿って継続していけば、会社に改善活動が定着していく可能性が高い。 ●副次効果 <ul style="list-style-type: none"> ▶アクションプランの定期的な進捗管理により、社内のコミュニケーションが向上し、社員の改善活動を「認知」

ホテル名	信州・鹿教湯温泉 みやこ旅館													
ホテル概要	地域	北陸信越	業態	温泉旅館	客室数	28 室	参加形態	モデル施設						
	所在地	長野県上田市鹿教湯温泉1381番地				URL	http://www.miyako-ryokan.com/							
テーマ	デマンド監視													
カテゴリー	施設診断によるコストダウン													
部門	設備													
改善の背景	電力使用料は油とガスの使用料の 2 倍以上掛かっている。エネルギー使用料削減には契約電気料、電気使用料を下げる必要がある。													
改善の内容	<p>(改善前) 毎月の請求書で使用電力料を知るのみ。</p> <p>(改善後) ①デマンド監視装置を設置し目標デマンド値を決める。 ②無駄な冷蔵庫を撤去する。 ③事務室、厨房、ロビーの蛍光灯を LED に交換。 ④浴槽循環を中止する。 </p> 													
改善のポイント	①デマンド監視装置をつけることでその時の電気使用的状況を把握する。 ②ピークデマンドを下げる方法、基礎電力を下げる方法を知る。 ③LED 化はデマンド削減、使用電力料削減に効果あり。 ④無駄な電気器具を見つける。													
改善の効果	①デマンドが 80% になった。 ②6 月から 12 月の対前年比の電気使用料が 80% に減少した。 ③LED 化で電球交換がほぼ不要となる。 ④無駄な冷蔵庫が無くなりすっきりした。 ⑤温泉がかけ流しになり、温泉の質が向上した。													