

人員・業務の見直しとロボットの活用で接客効率を向上

宿泊施設 D

同施設は売上を高めることと、標準よりも高い人件費率を引き下げて、利益を生みやすい体質とすることが課題でした。このうち、人件費率引き下げのため、配置人員を減らすことに絞って取り組みを行いました。

☺ 課題は個人客への食事提供効率の向上

焦点を当てたのは、レストランで行われている個人宿泊客への食事（夕食・朝食）提供です。そこでの業務の省力化と、人員配置の適正化を目指しました。

☺ 現場業務の観察から改善すべき点を洗い出し

人員配置の状況や各スタッフの役割分担、および食事提供の状況を現場観察により把握して問題点を洗い出しました。その結果、改善課題があることがわかり、これらを料理長や接客係のリーダーも交えた話し合いの中で共有し改善点を決定しました。その後従業員全員に対して研修を行うなど、現場にも改善方法の共有を行いました。

☺ 係 1 人当り接客人数は3.5人→5.3人に

食事提供接客スタッフの人員配置状況について、取り組み期間を通じて記録を残してもらい、これを集計して、取り組み前・後における「対客効率」（接客係 1 人が対応するお客様の人数）の検証を行いました。季節による繁閑格差もあるので一概には言えませんが、これによれば、個人客の夕食では、取り組み前に係 1 人当り 3.5 人だった数字を 5.3 人、朝食も 6.8 人を 7.0～7.2 人にまで高めることができました。



配膳ロボットを活用した業務の効率化。



研修風景

施設改善の取り組み									
項目	課題	内容	効果	達成状況	進捗状況	担当者	備考	実施日	備考
1	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上
2	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上
3	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上
4	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上
5	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上
6	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上
7	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上
8	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上
9	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上
10	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上
11	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上
12	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上
13	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上
14	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上
15	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上
16	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上
17	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上
18	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上
19	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上
20	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上
21	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上
22	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上
23	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上
24	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上
25	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上	個人客の食事提供効率の向上

改善取り組み項目一覧表（進捗確認用）