

## 【事例2】

# 小豆島国際ホテル

(しょうどしま こくさいほてる)  
(香川県)



公益財団法人 日本生産性本部  
JAPAN PRODUCTIVITY CENTER

# 小豆島国際ホテル 概要



- **総室数 120室**
- **従業員数 127名**

**※グループ企業のもう一つのホテル含め  
島内最大204名の雇用を創出**

# 生産性向上の改善指導フロー

経営課題の把握	重点職場の特定	改善の推進
H28年 2月15日	H28年2月16日～23日 (8日間)	H28年6月～9月 (延べ6日間)
幹部 インタビュー	以下の重点職場を特定	推進体制の 確立
現場視察	①料飲部門  ②客室清掃部門	・ 作業分析と 作業改善

# ①料飲部門の作業分析による問題発見

- 宴会準備で食器を探す行動が頻繁に見受けられた
- 宴会後の片付けが夜12時までかかっていた

## 作業分析によるムダの特定

**宴会の準備中に食器を探す時間**

100回以上／日 × 1.5分／回 = **2.5時間／日**

**洗浄前のパレットの仕分け・シンク投入時間**

100回以上／日 × 75秒／回 = **2.1時間／日**

**計4.6時間／日**

# ①料飲部門の作業改善(1)

## 食器収納位置の明確化

改善前

扉



扉の中

扉の写真と  
中身が異なる



食器収納ルールが守られず  
食器探しに時間がかかる

改善後

扉



扉の中



収納ルールの明示化・徹底で  
食器探しの時間を削減

# ①料飲部門の作業改善(2)

## 食事会場での残飯仕訳

**改善前**



**食器・残飯をそのまま下膳  
洗い場で仕分け作業が発生**

**改善後**



**食器・残飯を仕分けて下膳  
洗い場の仕分け作業を削減**



# ①料飲部門の改善のポイントと効果

**5S (※)と作業改善・役割分担見直し**

**宴会の準備中に食器を探す時間の削減**

**100回以上/日 × 1.5分/回 = 2.5時間/日**

**洗浄前のパレットの仕分け・シンク投入時間の短縮**

**100回以上/日 × 30秒/回 = 0.8時間/日**

**労働時間削減 15%(1,200時間/年)**

※ 5S…整理、整頓、清掃、清潔、しつけ

## ②客室清掃部門の作業分析による問題発見

- ・目標作業時間内に客室清掃が終わらず  
管理者も応援に入っていた

### 作業分析によるムダの特定

#### シーツ枚数のカウント

12フロア×20分／1フロア = 4時間／日

#### 客室内資料配置

110室×10秒／室 = 18.3分／日

#### 急須洗浄

6室×50秒／室 = 5分／日

#### 忘れ物のフロント運搬

3件／日×5分／件 = 15分／日

**計4.6時間／日**



# ②客室清掃部門の改善

## 改善前



客室清掃業務の内容・方法を  
長期間変えずに行っていた

## 改善後



洗浄に時間のかかる  
急須を廃止し  
お茶パックに変更



資料配置の見直し  
WiFi案内⇒貼紙に  
絵葉書⇒売店に設置



パントリーの整頓による  
作業効率化



機械化(掃除ロボット)  
による作業軽減

シーツのカウントや忘れ物のフロント届け出作業の  
変更による作業効率化

顧客満足を維持しつつ  
業務を効率化

## ②客室清掃部門の改善のポイントと効果

### 客室清掃業務の見直しと効率化

#### シーツ枚数のカウント

12フロア×20分／1フロア=4時間／日

#### 客室内資料配置

110室×10秒／室=18.3分／日

#### 忘れ物のフロント運搬

3件／日×5分／件=15分／日

#### 急須洗浄

6室×50秒／室=5分／日

#### +追加改善

#### パントリー整頓と 作業の機械化

110室×33秒／室=1時間／日

**労働時間削減 20%(2,058時間／年)**