

企業プロフィール

- 会社名 : 株式会社加賀屋
- URL : <http://www.kagaya.co.jp/index.php>
- 業種・業務内容 : 旅館
- 本社所在地 : 石川県七尾市和倉町ヨ部80番地
- 従業員数 : 600名

取り組み背景

加賀屋では、「笑顔で気働き」をモットーにお客さまをおもてなししているが、客室係は接客だけでなく、部屋の点検や片づけなどのバックヤードの仕事も多いため、接客だけに集中できない状態であった。

取り組み目的

バックヤードにかかる客室係の負担を軽減することで、客室係が「おもてなし」にかかる時間を増やし、宿泊客が求めているサービスを提供することを目的とする。

取り組み概要

「料理自動搬送システム」を導入し、厨房から各フロアへの食事の運搬を機械で行うようにして、客室係をおもてなしに専念させるようにした。また、事前仕込み料理を全て厨房で行わず、各フロアで調理を仕上げるように手順・動線を変更し、提供料理の品質を向上させた。

取り組み内容

1. 料理自動搬送システムの導入。

- (1) 加賀屋のモットーである「笑顔で気働き」でのおもてなしにかかる時間を増やすために、バックヤードにかかる客室係の負担を軽減させるための方法を検討した。
- (2) 1981年に開催された中部ロボット展で、ロボットによる搬送システムを見たことがきっかけとなり、ロボットで料理を搬送するシステムの導入を決めた。
- (3) 厨房から各フロアへの料理の搬送を機械で行い、客室係の負担を軽減し、接客に集中することが可能な環境を整えた。

2. 作り置き料理の保管方法見直し。

- (1) 全ての事前仕込みを厨房で行うと“できたて感”が損なわれてしまうため、料理の品質を上げるための方法を検討した。
- (2) お客様目線で、料理ごとに最適な調理法と調理場所を検討し、導入した。
 - ① 各客室フロアにスチームレンジを導入し、蒸し物は仕込みだけして各フロアに運び、食事の前にスチーム調理する方法に変更した。
 - ② 焼き物と煮物は厨房で調理した後常温保存し、提供前に再加熱する方法に変更した。

<料理自動運搬システム>



<おもてなしにかかる時間が増加した>



成果

- 「料理自動搬送システム」の導入により、客室係が厨房まで料理を取りに行く回数が3~4回分削減され、おもてなしに専念できる時間が約40分前後増えた。
また、客室係の肉体的・精神的負担を軽減し、従業員満足も向上した。
さらに、宿泊客が食べるスピードに合わせた食事の提供が可能になった。
- 作り置き料理の保管方法見直しにより、食事の品質(味など)が向上した。