事例 2

店舗改装による配膳時間の短縮と顧客の安全性・満足度・回転率の向上

【所在地】 愛媛県　　【従業員数】 10～19人
【事業の種類】 飲食業
【課題と対応】 人手不足が課題であるため、パート従業員も含め、会社一丸となって労務環境改善に取り組んできた。

店舗の客席レイアウトの都合上、従業員が顧客の背後から配膳しており、配膳に時間がかかるとともにさまざまな危険を伴っていました。そこで、**助成金を活用して店舗の客席レイアウトを変更する工事を実施しました。**

配膳時間の短縮と安全な配膳提供のために、
店舗の客席レイアウトを変更したい

社長

配膳にかかる時間が1/2に短縮

パート従業員を含む全ての従業員に対する評価制度等を策定したり、会議形態を従業員参加型に変更したりすることで、従業員のモチベーション向上を図っている。

- 配膳にかかる時間が短縮した分、回転率が向上するとともに、細やかな顧客サービスの提供が可能になり、顧客満足度が向上した。
- 配膳にかかる提供時間の短縮によって生産性が向上し、3人のパート従業員の時間給（最低賃金）を平均110円引き上げた。さらに、全パート従業員の時間給を引き上げた。

助成金活用のポイント

店舗の客席レイアウトの見直しを行うことで、配膳時間の短縮と、安全性や顧客満足度の向上につながった。

（※平成27年度時点の制度に基づく事例）