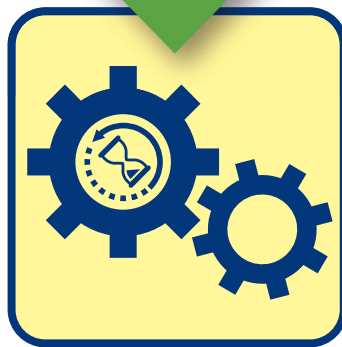


# 生 衛 業 向 け

生活衛生関係営業の生産性向上を図るためのマニュアル(基礎編)



## 生産性 & 効率アップ必勝マニュアル



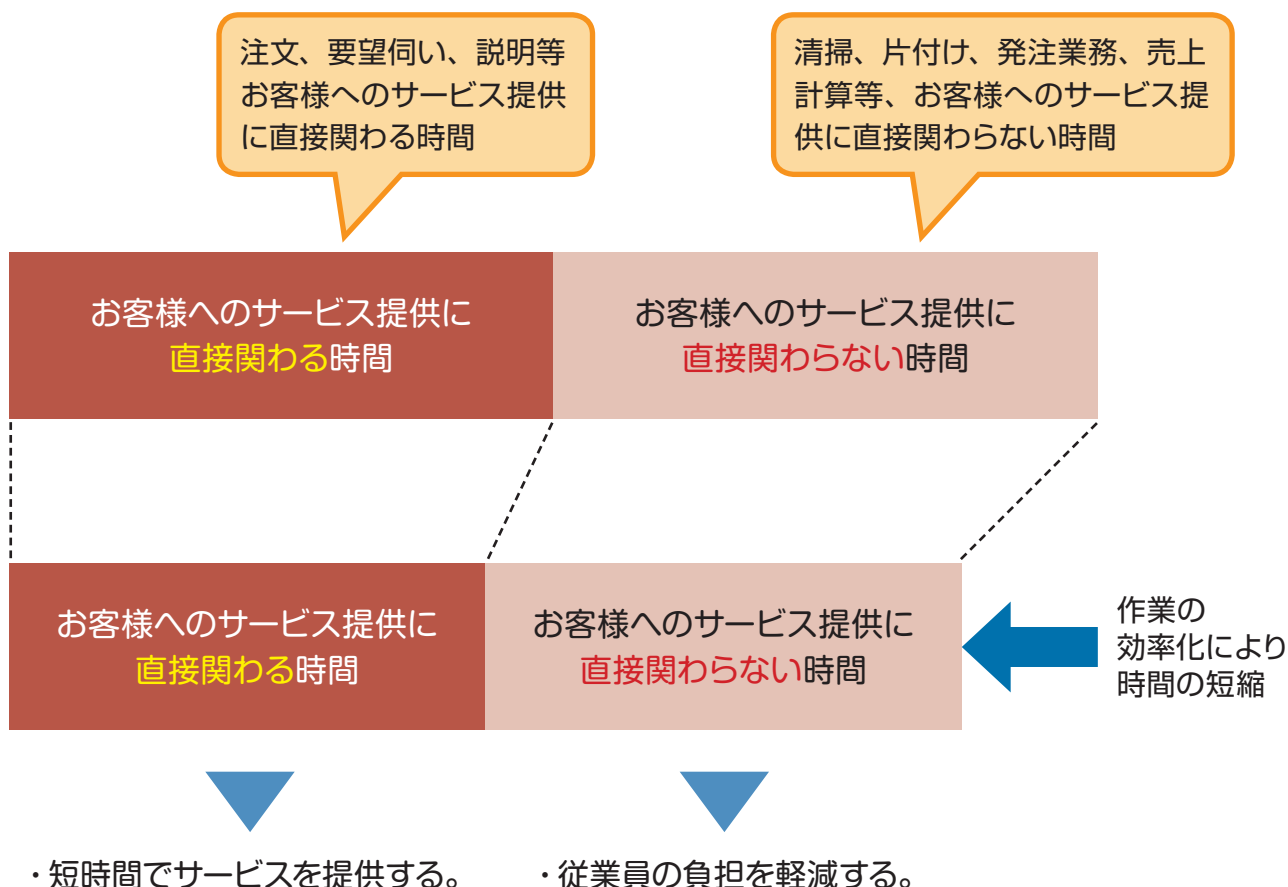
### 効率的に作業しよう (労働環境改善)

- step 1 改善の対象となるサービスを選定する
- step 2 改善の対象となるサービスの作業を洗い出し、作業時間の短縮を検討する
- step 3 対策を実施する

# 作業の時間を短縮することで、お客様を

## 作業の効率化により、作業時間を短縮できます。

- ✓お客様へのサービス提供に直接関わる時間を短縮することで、お客様をお待たせする時間が少なくなります。
- ✓お客様へのサービス提供に直接関わらない時間であっても、それを短縮することで従業員の負担を軽減でき、創出できた時間を有効に活用することが可能です。



# お待たせしないようにしましょう。

## 取組手順

step  
1

### 改善の対象となるサービスを選定する

1. サービスをリストアップし、それぞれの目安時間を算出する
2. 改善の対象となるサービスを決める



step  
2

### 改善の対象となるサービスの作業を洗い出し、作業時間の短縮を検討する

step 1 で選定された改善の対象となるサービスに関して、それを提供するために発生している作業をすべて洗い出す



step  
3

### 対策を実施する

step 2 で検討した対策案のうち、実施する対策を決めて改善実施計画を立て、実行する



**目標を設定して計画的に取組みましょう**  
目標設定と計画策定については「付録」を参照してください



# 改善の対象となるサービスを選定する

## 1. サービスをリストアップし、それぞれの目安時間を算出する

- ・自社、自店で提供しているサービスをリストアップする。
- ・サービスの詳細、構成内容を明らかにし、サービスごとに掛かる目安時間を算出する。



お客様にどんな種類のサービスを提供していますか？  
それぞれのサービスはどのような内容で構成されていますか？  
それぞれのサービスに掛かる時間はどのくらいですか？

### ■ サービスごとの目安時間の算出 フォーマットイメージ 理容室での例

サービス	カット	顔そり	白髪染め	カラーリング	合計
時間(分)	30	30	40	20	
Aコース	◎				30
Bコース	◎	◎			60
Cコース	◎		◎		70
Dコース	◎			◎	50
Eコース	◎	◎	◎		100
Fコース	◎	◎		◎	80

サービス(コース)にかかる時間を合計する →

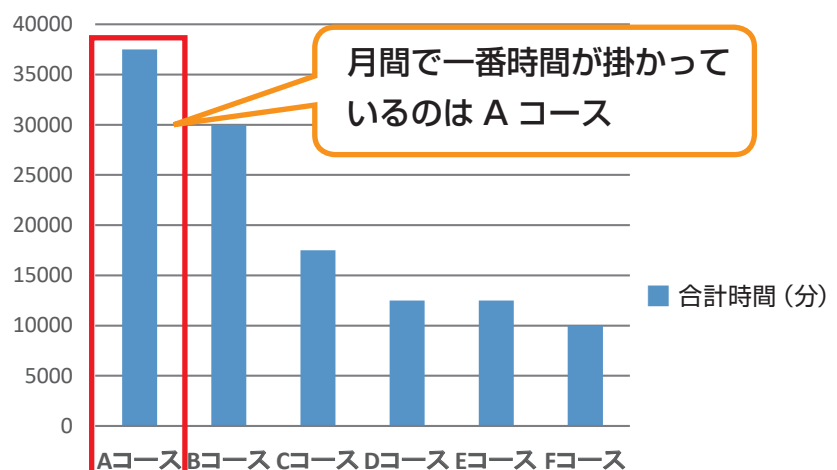
## 2. 改善の対象となるサービスを決める



改善効果を高めるために、多くの時間がかかっているサービスに着目することも有効です。  
サービスを洗い出して、改善効果が見込める対象から改善に着手しましょう。

サービス	利用者	構成比率
Aコース	1,250	50%
Bコース	500	20%
Cコース	250	10%
Dコース	250	10%
Eコース	125	5%
Fコース	125	5%
合計	2,500	100%

合計時間=コース別時間×利用者数で算出



step  
**2**

# 改善の対象となるサービスの作業を洗い出し、作業時間の短縮を検討する

改善の対象となるサービスは、どのような作業で構成されていますか？  
お客様へのサービス提供に直接関わるもの、関わらないもの全てを洗い出しましょう。



- ・作業の漏れを無くすために、お客様と接している時間やサービスを生み出すための準備作業も洗い出す。
- ・作業の漏れを無くすために、1日の作業の流れに沿って、洗い出しをするのも一つの方法である。

## ■ 作業のリストアップ フォーマットイメージ 飲食店での例

作業内容				サービス提供に関わる		関わらない
NO.	大分類	NO.	小分類	お客様と接している	サービス産出	
1	開店準備	1	清掃			○
		2	食材の注文、発注			○
		3	仕込み		○	
		4	…			
2	開店中	1	メニュー説明	○		
		2	注文受け	○		
		3	調理器具の準備		○	
		4	皿・器の準備		○	
		5	調理、盛り付け		○	
		6	…			
		7	配膳	○		
		8	…			
		9	支払い処理	○		
		10	…			
3	閉店・片付け	1	清掃			○
		2	売上計算			○
		3	…			

## 作業時間を短縮できる対策案を考える

効果が大きい1⇒2⇒3⇒4の順番にアイデアを考えることがポイント。



## 改善視点 1

## 改善の4原則

## 1. 作業の廃止



その作業をなくせないか？

- その作業は何のためにやっているのか。
- その作業をやめた場合、どういう影響があるか。
- 影響が少ない作業をやめることも1つの方法。

## 2. 作業の結合と分離



同時に出来ないか、別々にできないか？

- 廃止できないとしたら、作業を同時にしたり、別々にしたりすることで改善できないか。

## 3. 作業の入替と代替



順序・タイミングを変えられないか？

- 「いつ行ったらよいのか」「どんな順序でやったらよいのか」を考える。

## 4. 作業の簡素化



もっと簡単にできないか？

- 作業別に簡単に楽にすべく、距離を短く、重量を軽くする等の改善を考える。

- ・作業を動作レベルでみて、1回当たりの作業時間の短縮を検討する。

### 原則1 動作の数を少なくする

- 着眼 1 動作の数は少ない程よい
- 着眼 2 保持している動作は保持具を使うことでなくすよう努める
- 着眼 3 自動送り時間、加熱時間を有効に活用する
- 着眼 4 適当な用具、材料を使用して動作の数を少なくする
- 着眼 5 2つ以上の工具を1つに統合したり、材料や部品の取り易い容器を利用して動作の数を減らす
- 着眼 6 2つ以上の動作を1つに組み合わせる
- 着眼 7 動作の配列順序を入れ替えて余分な動作を省く
- 着眼 8 足を有効に使って手の動作を減らす

### 原則2 両手は同時に使う

- 着眼 1 両手は同時に作業を始め、同時に終わるようにする
- 着眼 2 両手動作は反対方向に、かつ対称になるようにする
- 着眼 3 保持具や足踏装置を利用する

### 原則3 移動距離を短縮する

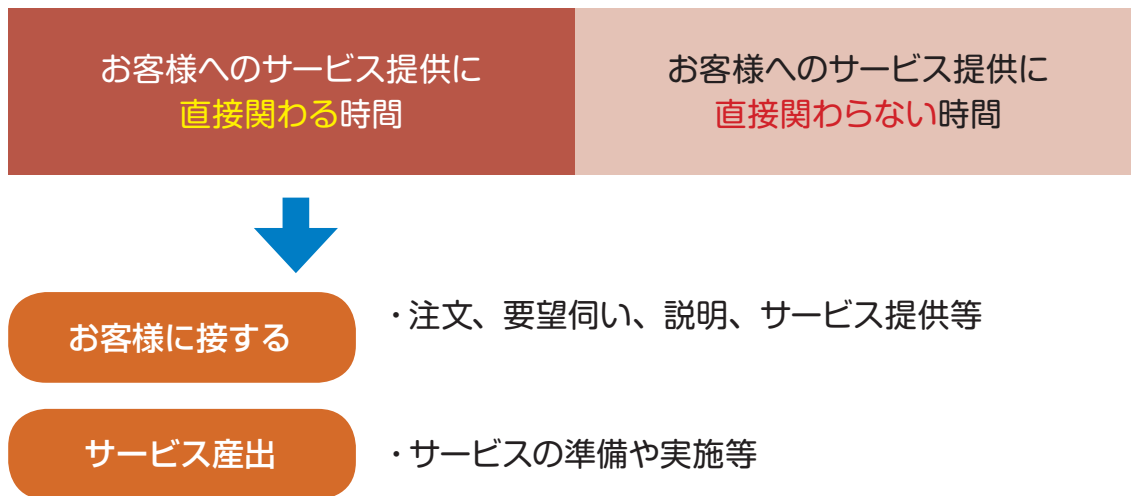
- 着眼 1 歩行距離を短くする
- 着眼 2 身体を曲げる、ねじる等の動作を減らす
- 着眼 3 腕の移動距離を短く、前腕、手首、指だけの動作で済ませる
- 着眼 4 加工品や工具は、手が届く範囲に置く  
作業者が作業を行う場合の正常作業範囲を熟知しておく

### 原則4 動作を楽にする

- 着眼 1 慣性、重力、自然力などを利用する
- 着眼 2 重量物の運搬は簡単な運搬設備を利用する
- 着眼 3 工具や機械の握りは、握りやすい形にする
- 着眼 4 ジグザグ動作や鋭角に方向変更する直線運動を、より自然な動作経路に沿った動作にする
- 着眼 5 正確さを必要とする作業は、簡単な道具で一定の運動経路を守る
- 着眼 6 動作の困難度を減らすよう工夫する
- 着眼 7 不自然な姿勢を避け、楽な姿勢で仕事をする
- 着眼 8 適切な照明で作業の能率を上げる
- 着眼 9 適切な換気・温度・湿度は疲労を減少させる
- 着眼 10 安全で、整理整頓された職場で、適切な作業服を着用することは、負傷や障害から作業者を守る



# 1. お客様へのサービス提供に直接関わる時間の短縮



1回当たり作業時間の短縮と発生回数の削減の観点から身体的な改善策を考えましょう。



## ■ 「お客様へのサービス提供に直接関わる」作業の改善の視点

作業	1回当たり作業時間の短縮	発生回数の削減
サービス内容説明 (例)・メニュー紹介 ・質疑対応	・サービス内容詳細が良く分かるメニュー表、カタログを用意する	・ホームページ、SNSを活用し、サービス内容を詳細に紹介する ・よくある質問をホームページに載せる
受付 (例)・注文受け ・要望確認	・注文や要望等をお客様が自分で書けるような帳票を用意する ・事前予約のしくみを導入する	・自動券売機を導入する ・端末やタッチパネル等でお客自身でオーダーできるようにする
サービス提供準備 (例)・仕込み	・サービスメニューを絞り込み、準備作業の種類・内容を減らす ・準備作業を機械化、自動化する	・業務用食材(無洗米・カット野菜・冷凍食品等)を活用し、店舗内での準備作業を少なくする ・準備作業を外注化する
サービス提供実施 (例)・配膳 ・引き渡し	・サービスメニューを絞り込み、サービス提供、実施時間を短縮する	・お客様自ら欲しいものを手に取れるようにする等、セルフサービス化する
支払い処理	・POSレジを導入する ・端末やタッチパネル等の注文と料金自動計算を連動させたしくみを導入する	・自動券売機を導入する ・ネット注文、事前決済のしくみを導入する



## 2. お客様へのサービス提供に直接関わらない時間の短縮

お客様へのサービス提供に  
直接関わる時間

お客様へのサービス提供に  
直接関わらない時間



代表的なものとして

- ・清掃、片付け
- ・発注業務
- ・売上計算

1回当たり作業時間の短縮と発生回数の削減の観点から改善を考えましょう。



### ■ 「清掃、片付け」「発注業務」「売上計算」を例とした改善の視点

作業	1回当たり作業時間の短縮	発生回数の削減
清掃、片付け	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作業を標準化する →方法、手順、基準の明確化により時間のバラツキをなくす</li> <li>・清掃器具を見直す</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1日ごと、1週間ごと、1ヶ月ごと等ある期間内の実施回数を見直す</li> <li>・清掃を外注化する</li> </ul>
発注業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Web やオンラインで発注する</li> <li>・手書き発注書からパソコン、ソフトを活用した発注書へ変更する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・購買先を統合、集約化する</li> <li>・使う材料、資材を絞り込む</li> <li>・1回当たりの発注量を増やす</li> </ul>
売上計算	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パソコン、ソフトを活用し、計算を容易にする</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・売上自動集計機能を持つレジに変更し、集計・計算作業をなくす</li> <li>・自動券売機と売上自動集計ができるシステムを導入する</li> </ul>

## 対策を実施する

いろいろな対策案が出ましたが、費用対効果、制約、現実性等を踏まえ、実施すべき対策を絞り込みましょう。



- ・実施すべき対策を選定し、「担当者」「実施予定日」「実施完了日」を決めて、改善実施計画表を作成する。改善実施計画表を作成すると、活動が管理しやすくなる。

### ■ 改善実施計画表 フォーマットイメージ

NO.	実施項目	担当	実施予定日	実施完了日
1	・・・			
2	清掃・片付け作業の標準化	小西	9月12日	
3	・・・			
4	購買先の集約化	小西	9月13日	
5	使用食材の絞り込み	小西	9月13日	
6	・・・			
7	売上計算ソフトの導入	小西	9月14日	
8	・・・			
9	メニュー表の見直し(内容詳細が良く分かるように)	小西	9月15日	
10	サービスメニューの絞り込み	小西	9月15日	
11	・・・			
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				

実施することになった対策を実施項目としてリストアップする。

実施項目ごとに、担当、実施予定日を設定する。

実施完了した項目は実施完了日を記入する。

**memo**

生活衛生関係営業の生産性向上を図るためのガイドライン・マニュアル作成事業  
「生活衛生関係営業の生産性向上を図るためのマニュアル（基礎編）」

## マニュアルの使い方

ガイドラインで課題を見える化し、2つのマニュアルを活用して、生産性の向上に取り組みましょう！

### マニュアル（基礎編）



生活衛生関係営業者を支援する指導センターや生産性向上に取り組みたい組合・営業者が活用する生産性向上ツールです。  
どの業種にも共通した課題とその取組方法を、イラスト等でわかりやすく解説しています。

### 3領域 10テーマ

収益向上	A. 特長ある店舗・施設づくりで業績を改善しよう
	B. 費用を削減して収益性を高めよう
	C. ICTを活用して集客力を高めよう
顧客満足向上	D. お客様の満足度を高めよう
	E. 優良顧客を増やそう
	F. インバウンドのお客様を増やそう
労働環境改善	G. 従業員のスキルとやる気を高めよう
	H. 作業しやすいお店・職場にしよう
	I. 効率的に作業しよう
	J. 人的ミス（ヒューマンエラー）をなくそう

+

付録 生産性向上を図るための事業計画を作成しよう

### ガイドライン



生活衛生関係営業者自身が悩みや問題を整理するためのツール。  
ガイドラインを活用することで、自店・自社の課題を見える化でき、生産性向上のために取り組むべき課題がわかります。

### マニュアル（業種別編）



生活衛生関係営業者が、生産性向上に取り組むためのヒント集。  
業界動向や消費者動向、業界向けに経営改善のヒントや取組事例を、イラスト等でわかりやすく解説しています。

理容業、美容業、クリーニング店、興行場営業、公衆浴場業、旅館・ホテル業、食肉販売業、食鳥肉、冰雪販売業、すし業、そば・うどん店、中華料理店、飲食業、日本料理店、喫茶店営業、社交業