

「庄助の宿 瀧の湯」 おふくろバイキングの考察

地域密着型インターンシップ研修

課題報告書

宗助

平成 22 年 11 月 7 日

内閣府 地域雇用創造事業「地域密着型インターンシップ研修」

中間事務局：特定非営利活動法人 素材広場（福島県）

製作者：第三期研修生 宗助

1. 人の流れ

お客様が「おふくろバイキング」会場を訪れて最初に疑問に思うであろうことが二つある。ひとつは、取り分ける順序である。二つ目は、どこに座ったらいいのかである。これらを明確にしたうえで、バイキング会場で最も改善すべきは下膳システムである。それは下膳台設置によって解決するが、そのためには回転率を向上させ、下膳台設置のスペースを確保しなければならない。

まず、取り分ける順序について述べる。バイキング方式は日本では1958年に導入された。2010年現在、バイキングの名からイメージされる食べ放題かつセルフ方式という飲食形式は一般に浸透している。しかし、その自由性の高さから取り分け慣れていないお客様は少々不安を抱く。その不安を解消するためには、入り口から出口までの順路を明示または黙示することが肝要である。

(1) 入り口

ア. 現状

トレーを渡されてまずどこへ行けばよいのか戸惑うお客様がいる。観察していると大抵、中央の料理陳列棚の舞台寄り（以下、B2という¹）から並ぶのである²。B2が混み始めると、C2またはB1に並ぶ。Aに向かう人は少ない。

なぜお客様はB2から料理を取り分けるのか。その答えはトレーを配布する位置にある。現在、トレーはB1とB2との間付近で配っている。そのためトレーをもらってすぐに料理陳列棚に向かうとちょうどB2になるのである。試しに、トレーをB1付近でお渡しすると、お客様はB1へ流れる傾向があった。

イ. トレーの置き場所

では、トレーをどこでお渡しすべきか。その答えは人の流れをどうしたいのかによって異なる。すなわち、お客様を椅子席と座敷席とのどちらに誘導したいのかによって決まる。

バイキング会場には椅子席と座敷席の二種類が用意されている。主に使用されているのは椅子席である。7時に来場されてすぐに座敷席につくお客様はまれである。つまり、椅子席が混み合っているのを見て、座敷席を選択している可能性がある³。したがって、お客様を椅子席に誘導することを考えるべきである。

¹ ここで料理陳列棚を、便宜上、記号化する。会場出入口側の炊飯器やお櫃が並んでいる棚をAとする。そこから奥へ順にB、Cとする。各棚においてもさらに会場出入口側を1、反対側を2とする。したがって、中央陳列棚の舞台側はB2となる。

² 興味深いことに、お客様の総数が100人未満の場合、Bがあいているにもかかわらず、お客様がC2から一列に並ぶ現象がみられる。お客様は基本的に順路に従うものだし、順路があることを望んでいると思われる。

³ 当然、椅子より座敷席を好むお客様もいるが、座敷席がないからといって不満を持つ人は少ないであろう。

椅子席に誘導する場合、お客様の流れとして椅子席から一番遠いところから順に回ってもらうのが効率がよいと考える。そうするとトレイはお客様がC2から取り分けてもらうように配置する必要がある。すなわち、C2よりもステージ寄りにトレイを配置すべきである。

ここにトレイを配置すると、飲み物コーナーをどこにするべきか検討しなければならない。飲み物コーナーは混雑回避のために現在の場所へ移動されたという経緯がある。現在の場所からあまり離さないほうが懸命であろう。また、出入口付近に持っていくと、景観のよい座席をつぶしてしまうことになるので、それは避けるべきである。

そこで、飲み物コーナーは現在トレイをお渡ししている場所へ移動すべきである。現状では、トレイをお渡しする際、飲み物を取りにこられた方か、トレイを取りにこられた方かの区別がつきにくいことがある。トレイの位置と飲み物の位置を交換すれば、このような混乱を未然に防ぐことができる。

ウ. 座席の考察

(ア) 椅子席の優位性

また、座敷席がないことを不満に感じるお客様はそれほど多くはないと思われるので（乳幼児をお連れのお客様を除く⁴）、椅子席を大幅に増やすという選択肢も検討の余地がある。

ただし、その場合は料理陳列棚をどこにするのかを考える必要がある。まず考えられる配置は料理陳列棚を出入口付近に配置して、座席をステージ寄りに集めることである。料理陳列棚は厨房に近いほうがよいからである。

しかし、これでは料理を取り分けた後のお客様の歩行距離が長くなってしまう。お客様にとって利用しやすい環境を考えれば、料理陳列棚は中央に置き、座席はその両側に配置する現状が最善ということになる。

(イ) 座敷席の特徴

ここで座敷席についても考えてみる。座敷席が椅子席より優れる点は、乳幼児のお子様をお連れのお客様にとって利用しやすいことである。貴社は赤ちゃんプランを企画しており、乳幼児連れのお客様が多い点に特徴がある。したがって、乳幼児対策が充実している点で他の旅館との差別化に成功している。座敷席は乳幼児へのサービスとして重要な位置を占める。つまり、乳幼児のお子様がお泊している場合、

⁴ ただし、小さいお子さんがいても椅子の方を好むお客様がいる。この点、現在のバイキング会場では子供用の椅子がない。そのため、椅子の上に座敷で使う子供用の椅子を乗せている。これは不安定であり危険である。

座敷席をなくすことはできない。

なくすことはできないが、減らすことは可能である。座敷席が乳幼児対策であるとの位置づけによれば、座敷席はお子様の宿泊数を見て決めることが可能となる。お子様の宿泊が多ければ座敷席を現在と同じようにし、宿泊者がいない場合は全部椅子席にするという選択もできる。

確かに、料理陳列棚を中央に据えた場合、現在座敷席がある空間に椅子と座敷を混在させることで何かしらの混乱が生じるかもしれない。しかし、現在の座敷席は最大で十一席が連なっており、奥へ行くためには席と席との間を通らなければならない。この点を改善する案として、現在の椅子席のように座席間に通路をつくることが考えられる。通路を作るのであれば、現在の座敷席のスペースに通路を挟んで椅子席と座敷席とを混在させることも一案である。

もっとも、日ごとに座席数を変えることは固定された日常の業務を変化させることになり、現場に負担がかかることになる。座席数変動性は、現場への負担と椅子席の需要の多さを比較して導入するべきか決めるべきである。

(ウ) 回転率

バイキング会場を利用する貴社のお客様の特徴として、座席滞在時間が長いことがあげられる。乳幼児をお連れのお客様が座敷席で一時間以上滞在されるのは例外としても、一般のお客様も長時間滞在している⁵。そのため宿泊客数と同数程度の座席を確保せざるを得なくなり、後述する下膳台も置くスペースが取れないのが現状である。したがって、回転率を向上させることは、座席数を削減することにつながり、バイキング会場全体の効率化にとって最も重要な要素となる⁶。

回転率を向上させるためにはどうしたらよいか。おもてなしに重きを置く貴社では一般的な回転率向上策⁷を取ることはできない。貴社が取りうる選択のひとつは、トレーを現在の九分割から四分割にするこ

⁵ 平均的な滞在時間は約 40 分。もっとも、日によってばらつきがある。一人のお客様は 25 分程度。中年女性の団体は一時間近く滞在することがある。個人的な意見だが、40 分が適切な時間であり、それ以上伸びても満足度は上がらないと思われる。

⁶ 座席数が減れば、下膳台設置のほかに（又は下膳台設置をしない代わりに）、トレー自体を会場内の A の手前に設置することを考えることができる。その場合は、トレーを A よりも出入口側に置くことになる。

このパターンによるなら A→B→C→汁物→餅→らーめん→椅子席という流れができる。このパターンの利点は、逆流したい場合に出入口からつながる通路を利用できる点にある。現在は混雑時に餅側もトレー側も混んでしまい、移動が難しくなることがある。

⁷ 例：下膳してもよいか声をかける、座席密集率をあげる、など。

とである。これは磐梯山温泉ホテルが実際に行っている手法であり、非常に有効な手段であると思われる。日本ではバイキング会場で料理に何度も足を運ぶ習慣がない。そのため一度の取り分け行程で完全な取り分けを行おうとする。トレーが四分割だと、一分割分のスペースが大きいと、自然と取る量が多くなり、食事の段階でお客様が食べきれないことになる。その結果、お客様の歩行時間が短くなり、滞在時間の短縮化につながるのである⁸。

エ. トレー配布のセルフ化

入り口考察の最後として、トレー配布のセルフ化を提案する⁹。

現在、トレー担当者の仕事は主に四つである。①トレーをお渡しする、②席が自由席であることを伝える、③箸がテーブルの上にあることを伝える、④飲み物の補充、⑤離乳食のお客様の確認の五つである。

①から③については、担当者が配置されなければならない仕事ではない。バイキングというからにはセルフ方式が許容されるのであり¹⁰、トレーはC2の横へ用意しておけば、お客様は自ら手にとって料理を取り分けるようになる。その際、箸はトレーの横に配置するべきである¹¹。会場で一番多く受ける質問は箸がどこにあるかである。トレーをお渡しする際に口頭で説明をしても、忘れる方や聞き逃す方が多いようである。

最初に述べたように、席が自由席であることがお客様に認識されていないことがある。そのことについて一人ずつ口頭で説明するよりも、入り口やトレーの隣に大きく「自由席」との看板を掲げておくほうが、人件費のことを考えると効率的であると考えられる。

飲み物関係については別途検討する。

離乳食の確認については、離乳食を希望するお客様にはチェックインの館内説明の際に、赤い札¹²をお渡ししておき、バイキング会場の必ず人がいる場所（餅またはラーメン）で直接従業員に離乳食を要請するようご説明をおけばよいと考える。

⁸ その反面、残飯の量が増えることになる。

⁹ トレーに関係するものとして、お盆について述べる。お盆の数が150しかないことから、それ以上のお客様をお迎えする場合、お盆は使用された後に拭いてから再度出すことになっている。しかし、急いでお盆を拭くため拭き取りが不十分になってしまうことがある。お盆は余裕をもって提供できるように200は用意すべきと考える。

また、お盆のぬめりがなかなかとれないことがある。第二週の日曜日あたりに、お盆を徹底的に洗浄する機会を設けることを提案する。

¹⁰ 和食において最も重要なご飯と汁物がセルフであることは、トレーもセルフでよいことになる。

¹¹ テーブルには箸ではなく爪楊枝を置くべきである。

¹² 赤ちゃんなので赤色の札。

トレーを直接お渡しすることの重要性もみておかなければならない。トレーを渡す人は、おそらくお客様にとってその日最初に会った旅館関係者ということになる。トレー配布担当者の挨拶は、旅館の朝の挨拶ということにもなる。それをサービスと考えるかは旅館の経営方針によるところであり、現状を維持するかセルフ化するかは経営者の考え次第ということになる。

ひとつの考えとして、トレーをセルフ化し、同時に挨拶兼案内人員を配置するというものがある。配置する場所は、現在、特別限定メニューの案内がある場所である。仮にトレーをCの近くに配置すると、お客様が会場に入ってからトレーを認識するのに時間がかかることになる¹³。そこで会場に入ってからすぐのところで従業員が会場説明を兼ねて挨拶をするのはサービス向上につながると思われる。

(2) 出口

ア. 現状

お客様が食事を終わったあと、従業員が下膳している。その後に、食器を分類して台車にのせて移動する。この作業が従業員の後半の作業の大半を占めることになる。本格的な下膳作業のピークは8時前後と、8時40分である。食器の分類に時間を取られ、最終的にすべての作業が終わるのは10時前後である。

イ. 下膳台

食べ終わった食器類がテーブルに残っていると、見た目も悪いうえ、回転率に影響が出る。そのため迅速に下膳する必要があるが、多くても二膳を同時に運ぶのが限界である。実際はお盆に取り皿がたくさん載っているため、一膳ずつ運ぶことが多い。そのため下膳のための往復に時間をとられることになる。この時間を短縮する方法として下膳台が考えられる。

既に貴社においても下膳台については検討されたようであるが、その際は置く場所、運搬する場所が確保できずに断念した経緯があると聞いた。また、いつまでも下膳台を放置すると外観が悪くなるとのことであった。聞き取りをしてみても、従業員が下膳システム改善をあきらめていた。

それらを解決するためには、まず下膳台を置くスペースをつくる必要がある。そのためには既述したように回転率を向上させ、下膳台分の座席数を削減することが解決への第一歩となる。

座席数を削減する方法として、回転率向上のほかに、時間指定をすることが考えられる。バイキング会場には7時から多くのお客様が来場する。平均的滞在時間が40分であることからすれば、7時枠、7時45分枠、8時3

¹³ 現在トレーがある場所でも、お客様がトレーを認識するには少し時間がかかっている。

0分枠に時間指定するのである¹⁴。これはチェックイン時にお客様に選んでもらうことになる。来客数を把握できれば座席数を減らすことができる。

座席数が減れば下膳台を置くことができる¹⁵。こうして配置された下膳台には扉をつけることによって、外観の悪化を防ぐことができる。扉によって、食器を覆い隠すのである。

実際に下膳台に食器を運ぶ人を誰にするのかは重要である。最も効率が良いのはお客様自身によって下膳してもらうことである。バイキング方式であることからセルフが許容されることは既に述べた。お客様から下膳方法について聞かれることも多々ある。ただし、従業員が下膳をすることをサービスと判断するのであれば、従業員による下膳も否定されるものではない。

下膳台を使用すれば、「通路」¹⁶の衛生状況もよくなり、従業員の作業も容易になる¹⁷。

下膳台をどこに置くのかが問題となる。移動効率と会場の人の流れからして、舞台側よりも出入口側に設置することになる¹⁸。床の間（掛け軸や鶯の置物がある場所）は避けるべきであるから、下膳台設置場所は「通路」に面した襖沿いとなる。この他に下膳台を会場に点在させるという方法が考えられる。この場合は、下膳自体は従業員がすることになるであろう。

下膳台を設置したとして、その後どう処理するのが難問である。最善の方法は、営業時間中に頻繁に下膳台を洗い場に運び、そこで食器分類を行い、食器を洗うことである¹⁹。「通路」で食器分類をすると、その音がお客様の耳に届いてしまうことが不可避である。

¹⁴ 厳格な時間指定はお客様のゆとりを奪うことになることを考えると、時間指定は来場時間の目安として、指定時間外であっても通常通り料理を提供することにするのもよい。

¹⁵ 現在座敷席 58 席、椅子席 83 席が最大で用意されている。回転率向上により、「通路」沿いの椅子席 14 席分の一部を削減できれば、そこに下膳台を設置できる。

¹⁶ 会場と襖を隔てた場所で、補給用の料理を保管したり、一時的に下膳したりする空間をさす。従業員の間で通称「通路」と呼ばれているのでそれによる。

¹⁷ 下膳後の食器分類で最も無駄な動きなのが、下膳した食器を床に置いたあとに、再び分類のために持ち上げる行為である。たとえ下膳台のまま食器洗い場に運ぶことが出来なくとも、下膳台に食器があれば分類の際にかがまずにすみ、従業員の体にかかる負荷が軽減する。

¹⁸ ただし、デッドスペースを有効活用するため、現在ドリンクコーナーがある場所よりステージ寄りのあいている空間に下膳台を設置することも考えるべきである。

¹⁹ 「通路」で食器分類をせずに、下膳状態でそのまま洗い場にもっていき、そこで洗うことは可能だと従業員の方からうかがうことができた。ただ、洗い場の従業員に負荷がかかるので、なるべく分類するのがよいのも明白である。

私が研修中に、食器分類の方法が洗い場の要望で変わったことがある。それまでは残飯を残したまま食器を重ねていたが、現在は残飯を取り除いた後に食器を重ねるようになった。貴社には長い歴史があるにもかかわらず、下膳処理という基本的な処理方法が確立していなかったことは意外である。

2. 料理の配置

人の流れができたところで、次に順路にどのように料理を並べるかが問題となる。

惣菜の棚が二つ、御飯の棚が一つ、横に保冷機、汁物、餅、ラーメンと並ぶ。電源の位置を考えると、大まかな配置は現状を変える余地はないと思われる²⁰。

各論については検討できることが幾つかある。

(1) 御飯と汁物

ア. 総論

両者に共通していることは、盛り付けるのに両手を使う必要があるということである。そのためトレーを置く必要が出てくる。バイキング形式であるから、いったん席に戻ってからご飯と汁物をとればよいのであるが、トレーを持ったまま取りにこられるお客様がいる。その場合、トレーをその場に置く必要があるのでトレーを置くスペースが必要となる。しかし、現状ではそれが無いのである。炊飯器やお櫃の置き場所を工夫するなり、料理陳列棚全体にトレーを置くスペースを取り付けるなりの対策が必要と思われる²¹。

また、ご飯とお汁はトレーを席に置いてから取りに来ることを想定するならば、ご飯と汁物の位置を接近させることも考えられる。すなわち、ラーメンと汁物の場所を入れ替えるのである。ご飯をよそったお客様が、ラーメンと汁物とのどちらをより選ぶかといえ、汁物であると考え。ラーメンを食べたい人は、積極的に取りに行くであろう。そう考えるとご飯を接近させることも有効である。

イ. 汁物

汁物についてさらに考える。お客様は味噌汁を欲して汁物のコーナーにくるのである。芋汁を盛り付けようとする、具は少なくてもよいというお客様も多い。芋汁のほかに味噌汁を用意することを提案する。また、実際に配膳をしてみて、お客様のこづゆに対する認知度が低いことを実感した²²。芋汁とこづゆの注文比率は4対1程度である。郷土料理を強調する方法は後述する。

ウ. 御飯

お客様の利用状況は、コシヒカリ45%、地鶏炊き込み20%、その他²³各約9%である²⁴。圧倒的に通常の白米が利用される。当然といえば当然の結果

²⁰ 後述するように、ラーメンと汁物の位置を交換することは考えられる。

²¹ 炊飯器からお櫃になったのでお櫃のふたを置く場所も必要となっている。

²² こづゆがしょっぱいのではないかとの声がある。こづゆだけでなくラーメンについても同様の声がある。

²³ 赤飯、麦飯、薬膳米、おかゆ。なお、薬膳米には立札による表示がないため、薬膳米であることがお客様に伝わっていない。

²⁴ おかゆは女性が好むという顕著な特徴があった。

である。現在、コシヒカリは炊飯器とお櫃のふたつによって提供されており²⁵、実際の利用状況に対応したものとなっている。

お客様は炊飯器やお櫃のふたを開け、中身を確認してから御飯を選ぶことがある。その労力を省くためには中身を見せる必要がある。その手段としておにぎりを炊飯器及びお櫃の横に置くことを提案する。小ぶりのおにぎりによって、数種類の味を楽しんでもらうこともできる。

(2) 料理陳列の分類及び表示方法

現在のバイキング会場で、初見でどこに何があるのかを把握できる人はいないものと思われる。立て札とパネルが設置されているが、どちらも問題がある。それぞれに分類の問題と表示形式の問題の二つがある。

ア. 分類

(ア) 現状

現在は大きな枠として「コーナー」があり、その下に個々の料理があるという位置づけになっている。

一番利用される B には、煮物、惣菜等が並んでいるが B と C との関係性が捉えにくい²⁶。C1 に果物コーナーがあるため、B2 から入った人は C2 に何があるのか予想ができない。

B に関しては秋刀魚以外の料理にはこれといった傾向はない。どの料理を選ぶかはお客様の好みであると考え。秋刀魚については男性に好まれる傾向が強いが²⁷、秋刀魚であるとの表示がないために、鯿であると誤解されやすい。料理紹介は重要である。

果物コーナーの立て札の隣には「季節のフルーツ」の立て札が設置されている。しかし、果物コーナーには季節のフルーツ以外の立て札がないのであるから、「季節のフルーツ」の立て札は不要である。実際、グレープフルーツやパイナップルが提供されていることが多く、季節性が感じられない。

これは一例であり、コーナーの再検討を提案する。

(イ) 郷土料理

料理陳列棚は二つある。その一つを、または一つの片方の列を郷土料理コーナーとすることを提案する。「おふくろバイキング」であるから、

²⁵ 他の御飯は炊飯器またはお櫃のどちらか一つで提供されている。お櫃の難点として保温機能がなく冷めやすいことがある。炊飯器の難点として開閉ともに慣れていない人は扱いにくいことがある。

²⁶ B に限らず、お客様は最初に目につくものを手に取る傾向がある。たとえば、煮物 (B1)、肉じゃが (B2)、豆腐ハンバーグ (C2)。

²⁷ 男性が好むのではなく、女性が避けているのである。秋刀魚が巻いてある形状が原因であると思われる。

すべてが郷土料理といえるかもしれない。豆腐、納豆²⁸、とろろなども地元食材であれば郷土料理の範疇に入るが、お客様は郷土料理と認識しない可能性が高い。郷土料理コーナーに配置するのは特に郷土色が強い料理である。会津以外の人間は知らないような料理を配置するのである。

郷土料理コーナー設置を考えた場合、現在のメニューでは特色のある郷土料理の種類が少ないように思われる。

(ウ) デザート

保冷機の電源の関係でヨーグルトとゼリー²⁹がはずれに位置してしまい、果物と離れてしまっている。保冷機を動かすことはできないのであるから、果物を保冷機の横に移動して、デザートというくくりでまとめることも考えられる。

イ. 表示形式

立て札の色と大きさが同じであることが問題である。実際、「コーナー」と個々の料理名との立て札には多少の大きさの違いがあるが、その違いをすぐに見分けることは難しい。上位概念と下位概念の区別は明確につくようにすべきである。

料理の分類は料理陳列棚の列ごとになされるべきであり、それは料理名と同じ立て札ではなくて、パネルで表示することが望ましい。パネルにはカラー写真があり目を引くからである³⁰。

貴社は食材からこだわっている料理が多数ある。しかし、現状ではそれをお客様に伝達する手段が乏しい。そこで料理の横にポップ広告を設置することを提案する。主張したいこだわりを簡潔な文章で表示することがポイントである。一つのポップ広告に一つの主張があれば十分と考える。

また、ポップ広告の文章を考えるのは料理を作る人ではなく、バイキング会場で働く従業員に担当させるべきである。お客様から料理の内容を直接質問されるのが会場の従業員であるが、料理の詳細を理解している従業員はあまり多くないと思われる。ポップ広告の文章を考えることを契機に、料理への理解を深めることが可能となる。

(3) ドリンクコーナー

²⁸ 納豆は国民食であり、バイキング会場での消費量も多い。納豆は水戸のくめ納豆であるが、コストを無視すれば会津の雪を利用した雪納豆も面白い。納豆の天ぷらも郷土料理として提供できる。ただし、納豆のためだけに揚げ物をするコストを考えると消極的にならざるをえない。

²⁹ 「季節のゼリー」とあるが、味についても変わるたびに表記すべきである。

³⁰ 現状ではパネルの前にお手拭と爪楊枝が置いてあり、文字情報を隠してしまっている。お客様を観察していても感じるのだが、文字情報を読んでいる人はあまりいない。いっそのことパネルによる文字情報の提供は放棄することも考えられる。

現在、ドリンクコーナーには、お茶、水、牛乳、いちご等のミックスジュース、コーヒーが用意されている。これに野菜ジュースまたはトマトジュースを加えることを提案する。この二点はお客様から何度か要望があったからである。

次に、ドリンクコーナーに関しては完全にセルフ化するために補給の不要な大型タンクのあるドリンクディスペンサを導入することを提案する。ドリンクディスペンサを導入すれば従業員をドリンク補給業務から解放できる。

仮に、ドリンクディスペンサを導入しない場合であっても、コーヒーウォーマーの数は増やすべきである。現状の一つでは明らかに足りない。

3. バイキング会場におけるその他の提案

(1) ローストビーフ

ローストビーフを会場で料理人が切り分けるパフォーマンスを提案する。現在は八時に餅つきを行っているが、七時に来場されたお客様は餅つきを見ることがない。七時半にもう一つイベントをすれば、餅つきを見られないお客様にも満足していただけたと考える³¹。

(2) 会場及び「通路」の改善

ア. 電源コンセント

台拭きを洗うバケツと電源コンセントが近接しており、危機管理上、非常に危険である。電源コンセント自体が古くなっており、コンセントのプラグが抜けやすくなっている。

イ. 電気コード

御飯陳列棚の炊飯器の電源を取るための電気延長コードが躓きやすく危険である。お客様でコードに足を取られた方は見ないが、従業員が足を取られたケースはままある。

ウ. 「通路」の棚の整理及び清掃

「通路」の棚には使用されていない食器類がある。それらは埃にまみれており、衛生上問題である。また、「通路」自体が狭いのであるから、棚をもっと効率的に使用できるよう考えるべきである³²

4. 旅館全体におけるその他の提案

³¹ ローストビーフが会場に到着することが八時半の場合がある。八時半に提供するのは八時台に来場したお客様に目玉料理を提供することが目的であるが、八時半に提供されるローストビーフは消費されずに廃棄される可能性が高くなる（ただし、瞬く間になくなることもある）。現状のように八時半に提供するのであれば、量は減らすことを検討するべきである。

³² 「通路」で作業をする従業員は女性が多いのであるから、高い棚を使用しないように心がけるべきである。

バイキング会場の考察ではないが、ここで旅館における改善点を述べる。

(1) はなれ前の廊下

はなれ前の廊下を歩くと、足音が大きくなってしまふ。旅館を一回り歩いてみると、はなれの前の廊下が一番安価な感じを与える。以前のように絨毯にすることを提案する。

(2) 階段の壁の汚れ

四階から五階の途中にある非常階段（客室401号室の隣）の壁の汚れが目につく。以前からあるようなので、早急に汚れを落とすべきである。

(3) 大浴場の案内板

浴場の知識がない状態で大浴場へ向かうと間違えやすい。ラウンジで説明しているが、お客様の全てが説明を覚えているわけではない。一階のエレベーター前の椅子に一時間ほど座ってお客様の行動を観察したところ、大浴場を目的としているにもかかわらず天寧温泉に向かった方が2人いた。現在の案内板は貸切が強調されているので、大浴場の案内としては誤解を招きやすい。庄助風呂と庄助の湯の区別も初めての客は混同しやすい名称である。

(4) 大浴場露天風呂の内装

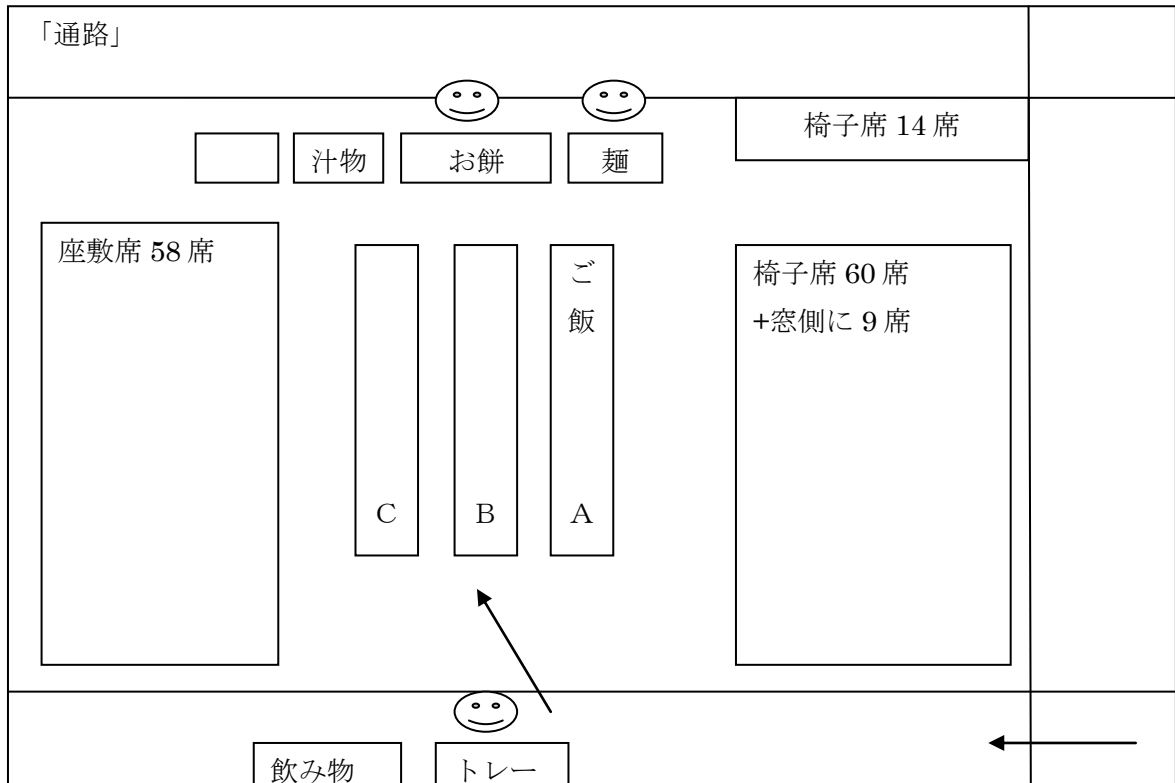
大浴場の露天風呂の色が全体的に黒基調なので、弱視者には危険である。内湯から露天風呂への扉付近の段差、洗い場への段差が特に危険である。弱視者は色で物体を認識するので、黒基調の段差は認識しにくいのである。ステップの縁に白い線を引くなどの対策がほしい。

(5) 大浴場の通路

大浴場（通常男湯）の廊下の天井から水が漏れている個所がある。その近辺の床も汚れている。何やら血の跡を連想するようなシミになってしまっている。ここも修繕すべきである。

以上

現状図



提案図

