

サービス・プロセス・リエンジニアリング事業の創出

天目隆平, ○石川智也, 福原知宏, 大隈隆史, 蔵田武志

産業技術総合研究所 サービス工学研究センター

E-MAIL: tomoya-ishikawa@aist.go.jp URL: <http://unit.aist.go.jp/cfsr/>

概要

- サービス現場の改善を計測・可視化で支援
- 3つのコア技術
 - (1)3D屋内モデリング, (2)従業員行動計測, (3)可視化による客観的・定量的な現場把握の実現
- 実際のサービス現場への技術導入による行動/会計指標の改善

主な適用先

- 広域屋内環境での人間行動・環境への影響の可視化・効率化が必要な現場
(例: レストラン, 宿泊施設, セル生産型工場, オフィス等)
- 位置情報サービスが展開されるGPSの利用が困難な現場
(例: ショッピングモール, 地下街, レジャー施設等)

これまでのサービス現場

記録が大変

現場の状況が

調查員

經營者

サービス現場での活用事例

- ・日本食レストランにおいて接客スタッフの業務中の行動を継続的に計測
- ・従業員行動・現場環境・業務データの総合的可視化による業務改善

事務室 (協力: がんこ銀座四丁目店)

調理場

客室

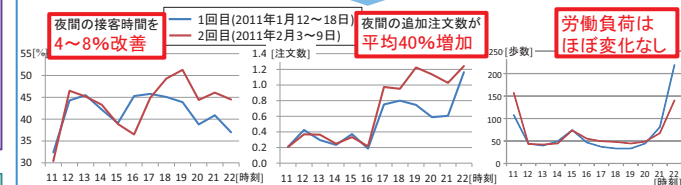
接客係の調理場・事務室への行き来が気になる
 ↳接客に集中できていない可能性
 ↳予約帳簿がここにしかない
 ↳予約帳簿の電子化、店舗内共有などの必要性

QCサークルにて業務改善活動の方針を検討

方針:
 作業分担の徹底と接客時間の向上

可視化による経営者・従業員の現場理解の支援

サービス・プロセス・リエンジニアリングによる改善 の効果確認



知的財産

- 外国特許
ATTITUDE ANGLE PROCESSOR AND ATTITUDE ANGLE PROCESSING METHOD, US722045 (2003/01/15), 他登録1件, 出願中4件
- 国内特許
姿勢角処理装置および姿勢角処理方法, 特許第3837533号(2003/01/15), 他登録8件, 出願中7件



協力：がんこフードサービス株式会社
がんこ銀座四丁目店