

サービスが日本を救う



infocubeLAFLA

045-228-2218 田中まで

# 生産性向上へ「4本の矢」

IT活用から地道なカイゼンやコスト削減まで、生産性を高める手法は様々だ。効率を追求するサービス業の革新の現場を知り、有望銘柄を探ってみよう。



星野リゾートは1人が1日の中で複数の業務を担う（長野県軽井沢町）

## ビッグデータ 星野リゾート 従業員の動き把握 接客円滑

昨秋、星野リゾート（長野県軽井沢町）の高級旅館「星のや 軽井沢」のあちこちに数センチ四方の黒い小箱が取り付けられた。箱の正体はiPhoneとの通信機能をもつ電子機器「ビーコン」。iPhoneを持った従業員がビーコンを通過するとサーバーに送信され、事務所などのパソコン上で各従業員がいつ、どこで、どんな動きをしているのかを即時把握できる。集めたデータを分析し、より効率的な作業方法の確立につなげる狙いがある。

普通のホテル、旅館では接客や清掃、調理などの業務ごとに担当者が異なっている。対して星野リゾートは1人が1日の中で複数の業務を担う「マルチタスク」で知られる。作業のムダの排除が円滑なサービスに欠かせない。

星野リゾートに従業員の位置情報収集、解析サービスを提供したインフォキューブLAFLA（横浜市）の田中健吾社長は「昨夏の展示会でいち早く関心を示したのが星野リゾートだった」と話す。今後は送迎車の車両管理

にも使い、効率向上を目指す。

ビッグデータで人の動きを解析し、生産性を高める取り組みは、小売り大手でも広がっている。三越伊勢丹ホールディングス（3099）は優秀な販売員の売り場での動きをスマートフォン（スマホ）で収集して解析、販売員教育につなげている。パルコ（8251）もスマホで、売り場での顧客の動きのデータを店舗の改装に生かしている。

ビッグデータの恩恵を、顧客がダイレクトに受けるケースもある。

優しい運転のドライバーは保険料を割り引きます——。ソニーフィナンシャルホールディングス（8729）傘下のソニー損害保険は16日に新たな自動車保険を販売する。車載機器で急発進と急ブレーキの頻度を測定、回数が少ない「安全運転」だった加入者の保険料を最大で2割返す仕組みだ。

現在の自動車保険は加入した時点で支払う保険額が決まる。一方、ソニー損保の新商品は「ドライバーのリスク軽減の努力を保険料に反映できる」（安



客室内での従業員の移動頻度に応じた色分け表示で動線を分析する

田和義自動車商品部長）。現在の制度上、保険料が割高になる20歳代でも急発進や急ブレーキが少なければ保険料は下がる。データ活用が進めば、オーダーメイドの保険も出てきそうだ。

水道サービスの分野でビッグデータ分析を生かそうとしているのがメタウォーター（9551）だ。自治体から浄水場の運営管理などを請け負っている同社。水質や設備の運営管理で得た情報をセンサーやスマホ、タブレット（多機能携帯端末）を使って、動画や写真、

音声などと組み合わせてネット上に記録。ベテランのノウハウをマニュアル化できることに加え、集めたビッグデータを分析して管理手法の比較やあらかじめ故障しそうな場所の特定など、効率的なインフラ運営につなげる。

水道事業での民間企業の役割は水道管の管理、料金徴収などへ広がっている。メタウォーターは「ビッグデータ解析によって生み出す効率的な運営ノウハウを武器に、水道民営化の受け皿になる」（中村靖取締役）考えた。