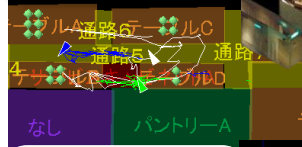


# ロケーションビジネス： 製造業・サービス業の生産性向上

## サービス現場の測る化・見える化

- ✓ 従業員行動計測、3次元屋内環境モデリング、データ可視化により業務改善を支援する技術パッケージ：**拡張サービス・プロセス・リエンジニアリング(ASPR)技術を開発**
- ✓ 現場業務の問題発見、データに基づく客観的な業務改善が可能

従業員  
行動計測



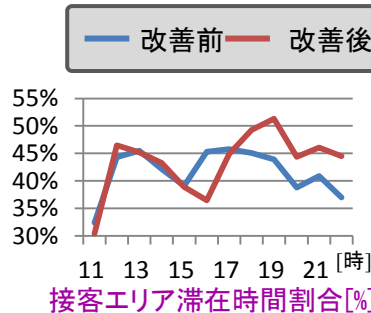
データ  
可視化

3次元屋内環境  
モデリング

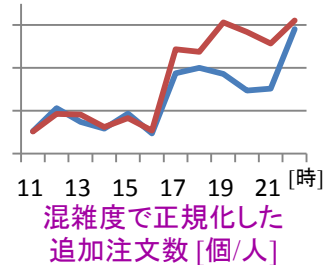
## ASPRの適用事例 日本食レストランでの業務改善

### ◆改善1:接客時間の向上

- ✓ 改善前、接客係の接客時間(接客エリア滞在時間)が短いことが判明
- ✓ 問題点をQCサークルで議論、改善案「**接客係の接客時間を増やそう**」を設定
- ✓ 改善後、(1)接客時間の向上、(2)追加注文数の増加、(3)従業員の**身体的負荷(移動距離)**に変化が無いことを確認



お食事・ご宴会  
協力: **がん?**

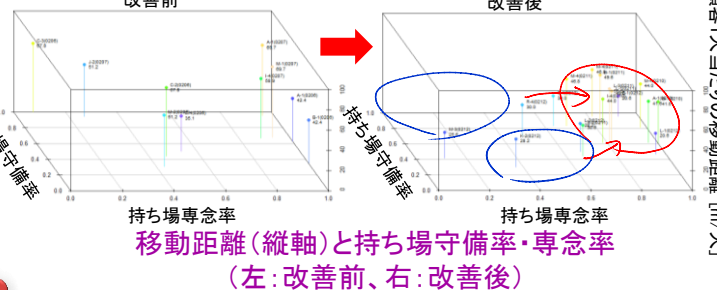
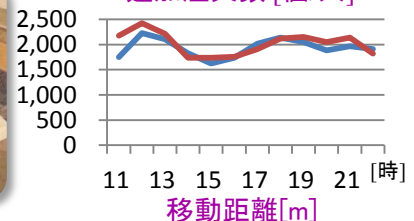


### ◆改善2:チームワークによる持ち場守備率・専念率の向上

- ✓ 改善前、接客係が持ち場を離れ、担当顧客への対応が遅れがちであることが判明
- ✓ 問題点をQCサークルで議論、改善案「**持ち場を守る**」を設定
- ✓ 改善後、(1)接客係の**移動距離が減少**、(2)**持ち場守備率・専念率が向上**



QCサークルでの議論



顧客1人当たりの移動距離 [m/人]

持ち場  
専念率  
(Precision)



担当者が  
担当エリアで  
獲得した注文  
担当者が  
獲得した  
全ての注文

持ち場  
守備率  
(Recall)



担当者が  
担当エリアで  
獲得した注文  
担当エリアで  
発生した  
全ての注文

## 今後の展望

- ✓ ASPR技術による製造業・サービス業の生産性向上の効果検証
- ✓ ロケーションビジネスの創出に向けたASPR要素技術の研究開発