

運輸、外食などのサービス業で大学や専門研究機関と組み、生産性の向上やサービスの充実を目指す動きが広がってきた。イーグルバス（埼玉県川越市）は埼玉大学と協力し数学理論を駆使して停留所の最適な配置を提案する手法を考案。和食店の「がんこフードサービス」（大阪市）は産業技術総合研究所と共同で食べ残しと来店者の特性を統計的に分析、メニュー作りに生かす計画だ。経費削減や顧客満足度の向上につなげる狙いがある。

バス 停留所設置に数学理論 和食店 食べ残しから顧客分析

埼玉県を主な営業圏とするイーグルバスは長年、同じ経路でバスを運行しており、沿線人口の変化にうまく対応できていない課題があった。埼玉大の交通シテムの専門家と共同で停留所の位置を変えた場合の乗客数の変化を予測する手法を考案した。

バス乗降口のセンサーで利用者の乗降を計測。特殊な数学モデルに人口動態や運賃、自家用車の保有率な

どのデータと合わせて入力する。予測結果を路線の直しに利用する方針だ。

がんこフードは産総研と食べ残しの量と顧客の特性を分析した。来店時間や目的、年齢、性別ごとに量を測定。解析結果をコース料のメニュー設計に活用する予定だ。料理の過不足による顧客満足度の低下や材料費の無駄を改める狙いがある。

昨年、自社サービスを科

接客向上・効率化狙う

学的に分析する研究所を設立。IT（情報技術）を使い生産性の高い調理場の設計や接客法の改善も進める。

ビルメンテナンス大手のイオンデベロップメントは2月、滋賀県長浜市に研究施設を開設。大学と協力して空調などのメンテナンス業務の効率化に向けた人間工学などの研究を始める。

こうしたサービス業の新たな試みを受け、高度な数学的手法を駆使してスーパーなどの顧客データ分析や販促を委託する企業も登場している。

日本生産性本部の調べでは、1991～2007年に国内サービス業の労働生産性は年平均0.64%の上昇にとどまり、製造業の上昇率の約5分の1。国内市場の成熟で、サービス業の効率化や収益力強化が急がれている。