

オークラフロンティアホテルつくば、 アイログの最適化技術によるウィンワークスの人員配置ソフトを採用

WINWORKS One でレストランでの来客予測の精度向上と余裕人員の最小化を図り
ピーク時で 20%、平均で 14% の人時生産性改善を実現

東京発 2008 年 9 月 19 日 - 効率的な勤務計画の作成を通じて企業の経営効率向上を支援するソリューション開発のウィンワークス株式会社（東京都千代田区、代表取締役：渡辺邦昭、以下ウィンワークス）とビジネス・ルール管理、最適化、可視化技術、サプライチェーン・アプリケーションで企業の迅速な意思決定を支援するアイログ株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長：ブンタラ・イング）は、オークラフロンティアホテルつくば（茨城県つくば市、代表取締役社長：高橋恵一）に、ウィンワークスの人材配置ソフト「WINWORKS™ One」が採用されたことを発表しました。WINWORKS One は、同ホテルのレストラン「カメラリア」で既に稼働しており、来客数の予測、および宿泊予約数や宴会予約による影響を考慮した効果的な勤務表の作成とその実施により、ピーク時で 20%、平均で 14% の人時生産性*の改善が確認されています。

*同ホテルでは接客時間の向上を目的としているため、当資料ではスタッフ 1 人 1 時間あたりの接客数を「人時生産性」としています。

WINWORKS One には、アイログの最適化製品である ILOG CPLEX®がその中核技術として使用されています。ウィンワークスはアイログにとって ISV パートナーであり、協業関係にあります。今回のオークラフロンティアホテルつくばによる WINWORKS One の採用は、両社の協業を具現化する事例となります。

- 背景 -

ホテルやレストランのような接客を中心とするサービス業は、賃金コストの管理が経営効率を左右するビジネスです。一方、接客の質も大変重要視されているため、安易な人件費率低減策は、本来のビジネスバリューを損なう結果になりかねません。また、スタッフにとっても働きやすい勤務計画が必要とされるため、様々な条件を考慮した勤務計画が立案されなければなりません。オークラフロンティアホテルつくばでも同様の課題を抱え、来客の多い時にスタッフ数を増やし、少ないときはそれに応じてスタッフ数を減少させるための合理的な手法を模索していました。

- 接客効率の最大化により売上機会の損失を防ぐ WINWORKS One -

今回、WINWORKS One は、上記の課題を解決し接客効率の最大化を図ることで、生産性を向上することを目的に「カメラリア」で導入されました。具体的にはまず、過去の時間毎の来客数を POS データから求め、その動向を分析して日毎、時間帯毎の来客数を予測するモデルを作ります。このモデルを用いて、作成する勤務表の期間に対応した時間帯毎の必要人員数を予測します（「デマンド予測」）。一方で、就業規則や労働基準法上の規則、雇用契約条件、また個人のスキルやシフトルールといった、同店固有の勤務に関するルールを定めます（「勤務ルール」）。さらに、従業員一人ひとりの希望休暇や研修、出張といったスケジュールを加味します（「スタッフスケジュール」）。そして、これら全てを制約条件として考慮した上で、勤務スケジュールの最適化を行い、最適解となる勤務表を作成します。最適化の際には、多岐にわたる制約条件が存在するため、すべての条件を満たすスケジュールに

は数千から数万にもおよぶ組み合わせが生じます。この多数の組み合わせの中から、最適解を瞬時に導き出すコア・エンジンとして、数理計画手法を用いた ILOG CPLEX が使用されています。また、WINWORKS One は、SaaS の形態で導入されており、導入コンサルティングとホスティング、ならびに毎月の勤務表作成にあたってのサポートはウィンワークスが提供しています。

カメラアでは特に、ホテル内のレストランということから、宿泊や宴会の団体予約に対応するスタッフスケジュールや勤務ルールを定義するなど、勤務計画の精度向上が図られました。また、正規スタッフ以外のアルバイトや、社内の応援者の割り当てを自動化するルールを決めるなど、細かい勤務ルールの定義も工夫に加わりました。このように「デマンド予測」、「勤務ルール」、「スタッフスケジュール」を細かく配慮した WINWORKS One の働きにより、カメラアでは余裕人員を減らし、かつ繁忙時間帯には十分な人員を配備することで、勤務のムリ・ムダを省き、結果、接客効率を向上させました。WINWORKS One は 2007 年 10 月に実働が開始されましたが、稼働 6 ヶ月で既にピーク時で 20%、平均で 14% の人時生産性改善が確認されています。それだけでなく、従業員の希望やシフト上での公平性を反映させた勤務表によって、従業員一人ひとりの満足度も高まるといった効果も評価されています。

今回のカメラアでの導入例をもとに、オークラフロンティアホテルつくばでは本年 7 月より、日本料理の「筑波嶺（つくばね）」と中華料理の「桃花林」でも WINWORKS One の導入が開始されました。今後は、フロントにおいても WINWORKS One の導入を検討しています。ウィンワークスでは、労働生産性の評価グラフといったレポート機能を強化するなどして、WINWORKS One をさらに使いやすく、かつ現場のニーズに合った形で改善を図ることで、オークラフロンティアホテルつくばの経営効率向上をさらに支援していきます。

<オークラフロンティアホテルつくば様からのエンドースメント>

今回の WINWORKS One の採用は、単に勤務計画の最適化や勤務表作成の効率化だけを目指したのではなく、サービス需要にマッチした効率的な勤務予定の作成はもとより、勤務時間の無駄をできるだけ省くための新たな勤務形態を作っていくことを狙い、また、需要の損失を回避するべくマネジメントとオペレーションの変革を目指したものでした。WINWORKS One の機能はこれを推進する上で、たいへん重要な役割を果たしてくれました。それだけでなく、スタッフ間の勤務割当ての公平性が向上したことにより従業員満足度も高まり、さらに業績が明確に向上したことで仕事へのモチベーションが高まったことが大きな成果と考えています。

オークラフロンティアホテルつくば 総務部次長 御代田 英至 様

オークラフロンティアホテルつくばについて

ハイテクと知性の街であるつくば市、その「筑波研究学園都市」の中心地区に昭和 58 年 6 月に、株式会社筑波学園ホテルの経営にて開業されました。株式会社ホテルオークラの 100% 出資のもと、オークラフロンティアホテルつくばとして運営されています。詳細については www.okura-tsukuba.co.jp をご覧ください。

ウィンワークス株式会社について

ウィンワークスはピープル・パフォーマンス・マネジメント (PPM) のコンセプトのもと、時間帯毎および日毎に大きく変動するサービス要求に対応するために、最適な人的資源の配分を行い企業の経営効率を高め、グローバル競争を勝ち抜く経営変革の実現を支援するソフトウェア・ソリューションを

提供しています。ウィンワークスの先端的なテクノロジーと、ソリューションを活用し経営効率を改善するノウハウは、特にサービスの質を重視するビジネスのお客様から大変高い評価を頂いています。詳しくは www.win-works.com をご覧ください。

アイログ社 (ILOG®) について

アイログ社は、お客様がより迅速な意思決定を行い、変更および複雑度を管理するためのソフトウェアおよびサービスを提供しています。全世界で 3,000 社を超える企業や 465 社を超えるソフトウェア・ベンダが、市場をリードするアイログの BRMS (ビジネス・ルール管理システム)、サプライチェーン向けプランニングならびにスケジューリング・アプリケーション、最適化ならびに可視化のソフトウェア・コンポーネントの活用により飛躍的な投資効率を達成し、市場を席卷する製品やサービスを立ち上げ、また、その競争力を強めています。アイログ社は 1987 年に設立され、全世界に 850 名の社員を有しています。アイログ株式会社はアイログ社の日本法人です。詳細については www.ilog.co.jp をご覧ください。

* WINWORKS はウィンワークス株式会社の登録商標です。ILOG と ILOG CPLEX は ILOG 社の登録商標です。他の全ての社名および商品名はそれぞれを所有する各社の商標または登録商標です。

以上