

ローラ アシュレイ ジャパン、アイログの最適化技術を駆使した ウィンワークスの人員配置ソフトにより、 店舗の勤務表作成時間を削減し接客時間を向上

接客効率の向上による売上拡大を目的に、WINWORKS One 導入を全国展開
接客時間を約 10%向上したほか、勤務表作成時間を従来の 8 時間から 2 時間に短縮

東京発 2008 年 10 月 30 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）は本日、ローラ アシュレイ ジャパン株式会社（東京都渋谷区、代表取締役社長：木村 謙一、以下ローラ アシュレイ）が、ウィンワークスの人材配置ソフト「WINWORKS™ One」を採用し、家具・インテリアを扱う「ローラ アシュレイ ホーム」の店舗を中心に、同製品の導入を全国的に展開していることを発表しました。

WINWORKS One は、変動する人的資源をビジネス・ニーズに合わせ最適に配置することで、売上機会の損失を防ぐとともに不要な人件費を削減して利益を最大化することを目的に、ウィンワークスにより開発されました。流通・小売業界をターゲット市場とし、現場（店舗）の条件に沿ったスタッフ勤務表の作成支援を行います。WINWORKS One にはアイログの最適化技術が組み込まれ*、就業規則、個人個人の雇用契約条件、またスキルや希望休暇といった、様々な条件の組合せからなる膨大な数のシミュレーションの中から、制約条件を満たす最適解をすばやく算出する機能を提供しています。

*ウィンワークスはアイログの ISV パートナーであり、両社は 2007 年 3 月の発表以来、協業関係にあります。

ローラ アシュレイでは WINWORKS One を導入した効果として、最初に導入を行った「ホーム イオンモール千葉ニュータウン店」において、人員配置時間（接客時間）が導入後 2 ヶ月間で約 10%改善し、その結果、より効率的な店舗運営が図れていることが認識されています。ローラ アシュレイでは、これをさらなる売上拡大の牽引力とすべく、WINWORKS One を全国の 20 を超える主要店舗で導入推進中です。

—背景—

ローラ アシュレイの販売現場はスキルや経験の異なる正社員、パートタイマー、アルバイトが混在する複雑な構成となっています。また同社では、店舗毎に月間の総勤務予定時間を「時間予算」と設定しており、この時間予算内にスタッフの合計勤務時間が収まるよう月間勤務表を作成する必要があります。ホームファニッシング専門のショップ「ローラ アシュレイ ホーム」は上記に加えて、店舗の規模が大きくスタッフ総人数が多い上、インテリアデザインサービスを提供できる販売スタッフを常駐させる必要があるなど、勤務表作成時に考慮する条件が非常に多く、作成にあたる店長の負担が少なくないという課題を抱えていました。

－WINWORKS Oneにより効果的な勤務表を短時間で作成することで、接客時間を向上－

WINWORKS One は、IT 技術によりこういった複雑な条件を満たす最適な勤務表を自動作成することで店長の負担を減らし、その教育／接客時間を向上し、ひいては売上機会を増やすために採用されました。WINWORKS One は様々な条件をあらかじめ設定し、これらを制約条件として最適化計算を行い、必要条件をすべて満たした勤務表を作成します。例えば、時間予算（総勤務時間）の要件を満たすために各スタッフの勤務時間の上下限を設定し、また、店舗運営に必要なスタッフを確保するために各人の希望勤務時間や個々人のスキル・経験も条件として設定します。さらにセールや棚卸など特別イベントに対応するために、イベント時のシフト体制をあらかじめルールとして設定します。これらを考慮したシミュレーションは非常に膨大な数になりますが、WINWORKS One に組み込まれているアイログの最適化製品 ILOG CPLEX®が、すべての制約条件を満たす解を瞬時に算出します。結果として、各スタッフの希望時間を満たし、かつスキルを考慮した必要な人員数を平時・イベント時とも最低限確保し、さらに割り当てられた月間時間予算を超えない、最適な勤務表を作成することが可能になります。

ホーム イオンモール千葉ニュータウン店の場合、WINWORKS One 導入以前は、勤務表を店長の経験則に基づき手作業で作成していたため公平性や正確性のムラが防げませんでした。導入後はこういった問題点も解消されました。加えて作成時間についても、かつての 8 時間から 2 時間へと画期的に短縮されました。

さらに、WINWORKS One は過去の来店客データに基づいて必要なスタッフ数を予測し、この需要予測をベースに、制約を守りながらスタッフを適正配置します。このため、来店客の動向に合わせた効率的な接客が可能になり、この結果、同店では接客時間においても約 10%の増加、つまり売上機会の向上が、効果として認識されています。

ローラ アシュレイでは現在、ホーム イオンモール千葉ニュータウン店でのこれらの改善効果をさらに売上拡大に結びつけるべく、WINWORKS One の導入を関東地区のみならず、関西、東北、四国、九州地区にいたるまで 20 を超える主要店舗で全国展開を行っていきます。ウィンワークスは今後、既設の就業管理システムとの連携を図ることで、ローラ アシュレイの店舗運営向上をさらに支援していきます。

<ローラ アシュレイ ジャパン様からのエンドースメント>

当社では「製品とサービスを通じてお客様に“心の安らぎ”を提供すること」の企業理念の下、これに共感し接客できる人材登用・人材教育に重きを置いています。スタッフの勤務意欲を上げるため働きやすさを考慮すると同時に、接客時間の無理・無駄をなくすことで売上機会を増やすという目的において、効率的な勤務計画を立案することが経営上、非常に大切であると認識しています。売上機会を増やすということはすなわち「接客時間を増やす」ということであり、当社が現在、注力している取り組みです。今回、ホーム イオンモール千葉ニュータウン店で WINWORKS One を導入した効果では、勤務表作成時間の劇的な短縮と、接客時間の画期的な向上が見られました。当社ではこれを全国的に展開し、さらなる売上機会の増大に結びつけていく所存です。

ローラ アシュレイ ジャパン株式会社
取締役管理本部長 高野 秀明 様

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