日本社会をチェンジする新しいＩＴ・ソフトサービス

日米が揃って民主党政権に交代したように、日本の情報システムももっとネットワークを活用したシステムに「チェンジ」し、社会を変えていくべきであろう。今年の情報化月間では弊紙がお奨めする先進的ＩＴ・ソフトサービスである「アクトビラ」、「Mrs.RIC（ミセス・リック）」、「ロゴＱ」を紹介しよう。

サービス業の生産性をドラマチックにカイゼンする「Ｍｒｓ．ＲＩＣ」

ウィンワークス株式会社
代表取締役社長
渡辺 邦昭氏

ピープル・パフォーマンス・マネジメント（ＰｐＭ）をコンセプトに、小売・外食・サービス産業の経営効率を支援しているウィンワークス㈱（渡辺邦昭社長）は、このたび「ＷＩＮＷＯＲＫＳ One」ソリューションと、Ｔｗｉｔｔｅｒを活用した全く新しいコミュニケーションシステム、「Ｍｒｓ．ＲＩＣ（ミセス・リック）」の提供を始めた。

「日本のサービス業の生産性が低い理由は①サービスに従事する勤務スタッフ数が店舗の繁閑に対応していない、②特にパート・アルバイトの多いサービス業の現場では勤務調整や指示に手間と時間がかかり過ぎている」（渡辺社長）。

この2つを根本的に変えるソフトウェアとして、わが国のビジネスインフラに始めてＴｗｉｔｔｅｒを活用した「Ｍｒｓ．ＲＩＣ」を登場させた、というサービス業の店舗マネージャーは「勤務表」を通じてスタッフのスケジュールと店舗運営を管理している。

「マネージャーは日夜勤務表を力イセンし、接客品質や効率向上を図ろうと努力していますが、これが大変な作業なのです。スタッフとの煩雑なやり取り、急な人手不足の対応に努力と時間をとられているのが実態です」。

Ｔｗｉｔｔｅｒは、米国でブームとなっている、１４０字以内でのリアルタイム・ショート・メッセージサービスで、皆がそれを見ればニュースより早い情報が手に入れられ、人気になっている。

「Ｍｒｓ．ＲＩＣ」は、希望勤務収集、勤務シフトの告知、勤務シフトの調整・変更、急な勤務要請などの口頭や電話でやり取りしていたコミュニケーションを、Ｔｗｉｔｔｅｒを使って、携帯サイトやｅメールで提供する。そして、この情報が「ＷＩＮＷＯＲＫＳ One」の勤務作成機能と自動連携しているため、連絡の結果が勤務表に即座に反映され、スタッフはいつでもどこからでも、サイトをみれば自分の勤務時間の変更がわかる仕組みだ。

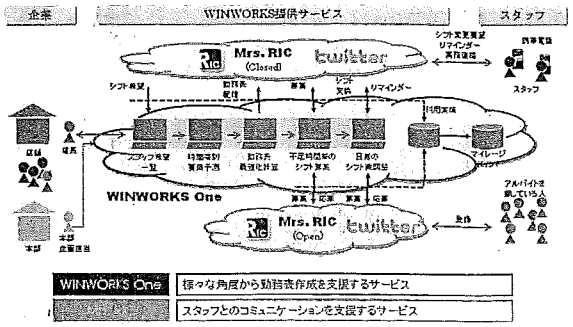
「Ｔｗｉｔｔｅｒは米大統領選挙でオバマ大統領がいち早く積極的に活用して注目を集めました。われわれはこれを活用して、業務連絡の最適インフラを提供していこうと考えています」。

シリコンバレーではこのＴｗｉｔｔｅｒとスマートフォンを組み合わせた、ビジネスモデルが次々に登場している。例えば、ピザ・ハットは、スマートフォンの画面上からオーダリングシステムを立ち上げており、いまや携帯やスマートフォンがあれば、ＰＣ不要の時代が近づいているのだ。

「この仕組みを使えば、スタッフの出勤要請をかけられるほか、新人募集も動画を使って配信できる。適切な人員配置により、２割前後の人件費削減は可能です」。

ＷＩＮＷＯＲＫＳ Ｏｎｅは、店舗における過去の販売関連データを入力すると、季節や曜日、時間帯との要員需要を予測でき、最適な人員配置計画案を作成できる。これと「Ｍｒｓ．ＲＩＣ」を連動させ、店舗マネージャーの煩わしさを減らし、効率的な店舗経営、運営をお手伝いするのがウィンワークスの狙いだ。

「今後は２０１０年１月をメドに、「Ｍｒｓ．ＲＩＣ」の仕組みを活用した人材関連サイトを開設する計画です。今後もＴｗｉｔｔｅｒと携帯電話、スマートフォンを組み合わせたビジネスモデルを追及していきたい」。



病院、介護現場、外食産業などの業務連絡支援に向いている

Twitter使ったわが国初の業務連絡支援インフラ

サービス業の人件費を20％削減できる