

連携成果

サービス工学によるサービス提供プロセス改善

連携先

がんこフードサービス株式会社

(大阪府大阪市)

寿司をはじめ、お屋敷型高級店舗から居酒屋まで様々な業態で、関西を中心に東京・神奈川にも展開している和食レストランチェーン

- ◆ 1994年 農林水産大臣賞（外食産業 人材養成功労）受賞
- ◆ 2000年 農林水産大臣賞（外食産業 ごはん食普及功労）受賞
- ◆ 2000年 物流合理化賞（日本ロジスティックスシステム協会）受賞
- ◆ 2003年 全日本選抜 QC サークル大会銀賞 & 特別賞受賞（日本科学技術連盟主催）
- ◆ 2008年 第2回「ハイ・サービス日本300選」受賞
- ◆ 2008年 日本科学技術連盟 QC サークル石川馨賞受賞
- ◆ 2009年 農林水産大臣賞（外食産業 地産地消推進功労）受賞
- ◆ 2018年 第8回日本ロボット大賞（日本機械工業連合会会長賞）受賞

連携成果の概要・特徴

- ・従業員による品質管理（QC）サークル活動にサービス工学分野の技術と手法を取り入れることで定量的なデータに基づく改善活動によるサービスプロセスの改善に成功した



QC サークル活動に用いたセンサ、料理運搬ロボット、計測結果の可視化の様子

- 宴会準備工程の組み換えにより宴会時間帯における接客係の客室滞在率の向上と、それに伴う追加注文数の増加
- 料理運搬 AGV の導入により各役割の本来業務への専念時間の増加

産総研の支援内容

開発課題

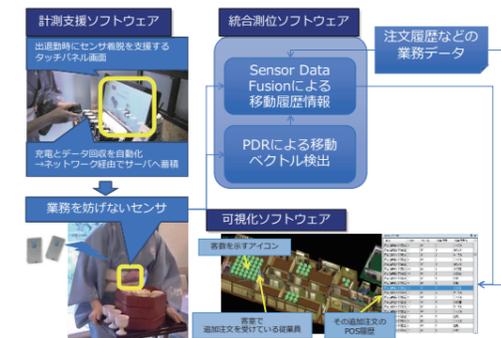
- ・労働投入量や売上といったマクロな経営指標だけではサービス提供現場で起こる課題の発見、改善策の検討や評価を実施することが困難であった

産総研の貢献

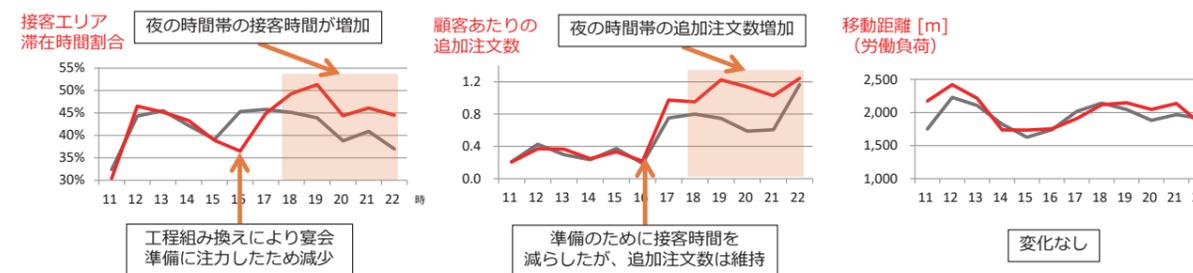
(人間拡張研究センター

一刈 良介、大隈 隆史、蔵田 武志)

- ・歩行者屋内測位技術を動線解析に適用し、業務エリアごとの滞在時間、業務負荷としての歩行距離などを計測するとともに、注文履歴情報に基づく各種の指標を合わせて可視化・分析を実施することで QC サークル活動に貢献



現状把握	(マネージャの想定より) 接客時間が短い
対策	(1)工程組換, (2)役割分担徹底, (3)心がけ



成功への道のり

2008 ● がんこフードサービス(株) 第2回「ハイ・サービス日本300選」受賞

産総研サービス工学研究センター設立

2009 ● 経済産業省「ITとサービスの融合による新市場創出促進事業」2009～2010
経済産業省「次世代高信頼・省エネ型IT基盤技術開発・実証事業」2011
テーマ名: サービス工学研究開発事業

- ・がんこフードサービス(株)は実証現場の提供および経営視点での技術の有効性を評価
- ・産総研は歩行者屋内測位技術の従業員行動計測への適用をはじめ、各種のサービス工学要素技術開発と現場適用実証を実施

「共同研究」
各地の店舗でサービス計測・分析・可視化技術の現場実証研究を継続

2016 ● JST「研究成果展開事業/産学共創プラットフォーム共同研究推進プログラム」2016～

テーマ名: 人と知能機械との協奏メカニズム解明と協奏価値に基づく新しい社会システムを構築するための基盤技術の創出

- ・がんこフードサービス(株)は実証店舗への料理運搬 AGV を導入
- ・産総研は AGV 導入・改善活動効果の定量的評価を実施

- ★第8回ロボット大賞（日本機械工業連合会会長賞）受賞
- ★各種の取り組みの横展開を検討しながら実証を継続中

関係者の声

サービス産業の生産性構造の解明と社会実装へむけて

がんこフードサービス株式会社 取締役副社長 新村 猛 様

産総研とは、サービス工学研究センター設立時より、長期間にわたって共同研究させていただいております。サービス産業の生産性構造を解明するとともに、生産性向上を実現する技術開発を実践するためには、おそらく数十年はかかる長期的な研究活動が必要だと痛感しています。今後も、サービス工学で開発された諸技術の社会実装を目指し、産総研とともに研究活動を推進していきたいと考えています。



サービス産業の生産性向上にむけて「はたらく」を支援する技術を

産総研 人間拡張研究センター 研究チーム長 大隈 隆史



労働人口の減少に伴う人手不足は深刻な社会問題となっています。人によるおもてなしを大切にするサービス産業では単なる自動化・IT化による労働力の代替ではなく、サービスの科学的分析に基づく人とロボットやAIの協働が重要になると考えています。がんこフードサービス様はサービス工学の発展と普及に長きに渡って積極的にご協力いただいております。いつも大変感謝しております。今後もサービス工学技術の社会実装に向けて連携を進めていければと考えています。