

知事が県内各地に出掛け、三重を舞台に活躍している『若者』を紹介します。



三重の若者のチカラ

知事が行く! 突撃取材! ^{パート}2

画像解析AIやビッグデータを活用し、サービス産業の新たな可能性を追求したい

有限会社 蛸びや
代表取締役 ^{おだじま} 小田島 ^{はるき} 春樹さん

画像解析AIとは?
画像や動画などの特徴を解析し、対象物を識別する技術です。製品の良品・不良品の識別や、食品の色や形による仕分けなど、さまざまな分野での活用が始まっています。



知事 : 老舗の要素を継承しながらも、勘ではなくデータ活用による経営が必要と考え、独自のシステムを開発されていますが、開発にはどのような思いや苦労がありましたか。

小田島 : 今、世の中は人手不足が深刻になっています。当社も働いてくれる方の採用が難しかったのですが、次の2点を考え解決をめざしました。1点目は、できる限り高い給料を支払えるようにしたい。そのために、まずはITやAIを使って無駄を削るとともに、効率的に仕事をこなし、空いた時間でサービス向上や、お客様のニーズにマッチした商品やメニュー開発を進めて店舗全体の売上アップを図りました。2点目は採用が難しければ、働いてくれる仲間が辞めない方法を考えていました。例えば食堂では従来、ベルを押して従業員を呼び出すシステムで、一度、用件を聞きに伺い、もう一度、厨房でお茶をご用意してお持ちしていましたが、知事に見ていただいた「お茶」、「片付け」など、要望ごとにスタッフを呼んでもらうことで、ご用件を聞きに行く手間が一つ省けました。このようにスタッフの作業量を軽減させることによって、ゆとりを生み、休暇の増加にもつながりました。なるべく少ない仕事量で、お客様とコミュニケーションを取ることに集中できるような体制がとれるように、データ等を活用し、より良い働き方を考えています。

知事 : 確かに対人業務は、注文や要望を一度、お聞きしてから対応しますが、そこで作業がうまく軽減できないために、どうしても人手が必要になったりもしますよね。さらに採用できなくて悪循環になるケースもありますよね。効率化と従業員の働きやすさを両立するシステムを導入し、効果があったということですね。



小田島さんは、伊勢市のおはらい町で「蛸びや大食堂」と土産店「蛸びや商店」を経営しています。

小田島：このお店の経営に携わって6年が経ちますが、6年前と現在とを比べると、一人当たりの売上がほぼ4倍になっています。

知事：6年で4倍ですか。

小田島：スタッフの人数は変わりませんが、一人当たりの売上を上げ、給料も大幅にアップすることができました。

知事：そうなると、また優秀な人材が採用できますね。ところでシステム導入当初は、新しいことを面倒に感じる人はいなかったですか。

小田島：変化を嫌だと言われて辞めていった方もいらっしゃいましたが、面白いと言って新しく入社していただいた方もいました。

知事：現在の従業員のみなさんの声はどうか。

小田島：人間は変化に恩恵がないと不満を覚えますが、当社の場合は変化することで自分たちの生活がよくなるというイメージを持っていただけたと思います。

知事：今日、システムを拝見して、意外と難しくないんだなと思いました。県内の中小企業や小規模企業は生産性向上などの課題を持っていますが、参考になることはありますか。

小田島：AIを導入すれば、すべてうまくいくという考えがあるようですが、それだけで変わることはありません。僕たちが実際に活用してみて感じたことは、自社の課題を明確にして、それを解決するための手段としてAIやIT、IoTを活用するというアプローチであれば、うまくいくのではないかと思います。

知事：小田島さん自身が、自社の課題を発見する時に活用した方法や手段はありますか。

小田島：「お客様の待ち時間を短くできないか」「どういうことがクレームになるのか」「いい食材を提供するためには、生産者の方々とよりいい関係をつくるには、どうすればいいか」など、スタッフの意見や、お客様の声から課題を発見していきました。

知事：小田島さんがめざすサービス業とは、どのようなものですか。それに向かって、どのように取り組んでいきたいかを教えてください。



店内で実際の接客を体験しながら待ち時間や料理提供時間の短縮の取り組みを紹介していただきました。



来客予測は材料発注にも活用し、導入前に比べて食材ロスを約80%削減しています。



涼しげなサイダータワーの演出に足を止める人がたくさんいました。

小田島：僕らの業種は土日祝日に働くなど、楽しみが見出しにくい業種だと思いますが、それを楽しい業種に変えていくことがミッションと考えています。そのために、今後も生産性向上などの課題に取り組んでいこうと考えています。

知事：ぜひ、三重県の中小企業の生産性向上の先駆者として、これからもチャレンジしてほしいと思います。我々も期待していますので、よろしく願います。ありがとうございました。

小田島：ありがとうございました。



「大変だというサービス業のイメージを楽しい業種に変えることがミッションです」と話してくれました。



蛸びやの皆さんと記念撮影



※インタビューの内容は、読みやすさの観点から一部要約等を行っています。

※記載内容、写真の無断転載を禁じます。

※内容に関するご意見・お問い合わせは、三重県戦略企画部広聴広報課まで

〒514-8570 三重県津市広明町13 ☎ 059-224-2788 FAX 059-224-2032 E-mail koho@pref.mie.jp