

卒業論文

サービス業における作業効率の研究 —理美容業界を対象として—

指導教授

齋藤 正武 准教授

中央大学商学部

学科	会計学科
学籍番号	05C2128011C
氏名	鈴木 修平

サービス業における作業効率の研究 —理美容業界を対象として—

鈴木 修平
斎藤正武ゼミ

近年、先進国各国の産業構造は第3次産業の占める割合が大きくなっている。しかし、第3次産業で特にサービス分野に関してはまだ学問が体系化されていないというのが現状である。そのような中、IBM社が「サービスサイエンス」という学術分野を発表したことにより、サービス業の生産性向上化に注目が集まっている。

一方、新しい市場であるブルー・オーシャンを開拓した企業に注目が集まっている。それらの企業の一例としてキュービーネットが展開するQBハウスが挙げられている。QBハウスは10分1000円のヘアカット専門店を展開しており、現在は日本のみならずアジアにも事業を展開している。QBハウスの場合、感性志向から徹底した機能志向への転換をしたことによってブルー・オーシャンを開拓したと言われている。確かにそのような発想の転換によることも大きいと思うが、徹底された作業効率の合理化にこそ現在の急成長の最大の要因があるのではないかと考えられる。理容業界はサービス産業に含まれるが、この合理化は製造業における生産効率向上への活動と同様であると考えられ、作業分析をすることで他のサービス業にも活かすことが可能である。

そこで本研究は、製造業における生産現場の作業研究ツールとして用いられている製品工程分析、作業者工程分析に注目し、また、理容師・美容師の動作研究及び時間研究をすることによりQBハウス、理容室、美容室をそれぞれ時系列的に比較し、作業効率の合理化に関する研究を行った。具体的には、理容室・美容室ではビデオカメラを用い、QBハウスでは目視による観察で作業時間を記録し、その記録を基に、作業を5つの要素に分類し、3つのケースを比較分析した。その結果、仮に理容室・美容室のカットを大まかに切る作業と微調整の作業の実作業の二つのパートに分けると、QBハウスのカットにかかる時間は理容室・美容室における前者の作業時間と大きな差が見られなかった。一方で、運搬時間に注目するとQBハウスの場合、所要時間が極端に少なく、全作業に占める割合も小さいことが分かった。以上のことから10分カットを可能にしている要因は従業員がカットをしていない時の作業が非常に効率的または無くしていることにあるといえる。

今後、サービス業が日本の産業を支えていくためには、様々な効率化が必要とされる。今回の結果を踏まえ、根幹となるサービスに重点を置くという方法がそれら効率化の一つであるといえる。つまり、客の満足度を下げないために主たるサービスの質は落とすことなく、それ以外の副次的サービスや準備時間を削ぐことにより、諸経費が抑えられ、従業員の作業回転率が高まることに伴い、客の回転率も高まるので収益向上が見込まれる。今後の研究の課題として製造業における他の研究ツールで実験し、有効であることを証明することが必要だと考えられる。