

ホール経営基幹システム「Compass」

業界初のAI機能も順次搭載 多機能進化で守りと攻めの営業貢献

(株) ITC



「Compass」の画面は各サービスの使用頻度や順番、関連性などを考慮して、フローチャートのようにカスタマイズすることも可能

40機種以上の遊技機が混在する、バラエティー島の構成例

バラエティー島管理に使用する個別集計の画面。PPM（プロダクト・ポートフォリオ・マネジメント）で管理する営業種別の指標で現在の稼働がどうなっているのかが細かくわかる

昔ならば、何から何まで一手に差配する敏腕店長がいれば済んだ話。しかし、景気が右肩下がりだと、一國一城の主を目指すような人材も自ずと減りますから」

そう語るのは、ITCの鈴木一彦COO。良くも悪くも、業界の働き手がサラリーマン化し、「担当」という枠の中だけで個別に管理する、業務の細分化は、新たな問題点を生み出したと指摘する。

「部署の最適化はなされていても、企業全体の最適化を考慮しないと、かえって大きなロスが発生する結果となります」

例えば、営業データはエクセル管理だが、遊技機在庫はシステム管理とエクセルの併用で、中古機相場はWebサイトを利用と、業務別に環境が異なったり、店舗が管理する日報を、経理部門がとりまとめて会計システムに入れ込むといった、同一データの二重入力やロスの代表例。また、導入システムに連動性がないと、必要時に他部署のデータを利用できない非効率性も発生する。

そんな煩雑な管理体制を改善し、コスト削減と業務効率化を実現し、多様なデータを一元化して攻めの営業に導くのが、同社の提供するホール経営基幹システム「Compass」だ。

メーカーの異なるホールコンデータやPOSデータでも統一のフォーマットに変換し、データベ

ー

「試算はあくまで参考ですが、企業の総社員人数を店舗数で割ると、業界最大手規模の企業さまで15人程度。一方で、『Compass』を導入されたある企業さまの場合は10人程度です。店舗の規模やパートさんの人数の違いもありますが、小さな本部の実現に寄与できるのではないかと感じています。お客さまは、自社努力」というと思いますけど(笑)」

「試算はあくまで参考ですが、企業の総社員人数を店舗数で割ると、業界最大手規模の企業さまで15人程度。一方で、『Compass』を導入されたある企業さまの場合は10人程度です。店舗の規模やパートさんの人数の違いもありますが、小さな本部の実現に寄与できるのではないかと感じています。お客さまは、自社努力」というと思いますけど(笑)」

スで一元管理するほか、営業・販管費・頭取・広告宣伝会員分析遊技機減価償却など、自動集計したデータをリアルタイムで必要な帳票・画面で参照できる可視化機能や、グループウェアでの情報共有化・稟議ワークフロー、人事・会計などの外部システムとの連動などに多彩な機能を搭載。ホール経営に関わる、あらゆる機能をオールインパッケージ化することで、システムコストの大幅なスリム化を実現した同システムは、現在、全国で約600店舗に導入されている。

同社では、「Compass」導入の提案にあたり、独自の推察と他社事例を踏まえた参考値を試算するが、「営業データや頭取の管理(毎日)」、「遊技台管理(適宜)」、「日計表作成(毎日)」、「一般景品分析(毎月)」、「勤怠給与管理(毎月)」に約26時間を費やす店舗に関して、導入により概算で約80%の削減が可能と試算したケースもあった。

「試算はあくまで参考ですが、企業の総社員人数を店舗数で割ると、業界最大手規模の企業さまで15人程度。一方で、『Compass』を導入されたある企業さまの場合は10人程度です。店舗の規模やパートさんの人数の違いもありますが、小さな本部の実現に寄与できるのではないかと感じています。お客さまは、自社努力」というと思いますけど(笑)」

「試算はあくまで参考ですが、企業の総社員人数を店舗数で割ると、業界最大手規模の企業さまで15人程度。一方で、『Compass』を導入されたある企業さまの場合は10人程度です。店舗の規模やパートさんの人数の違いもありますが、小さな本部の実現に寄与できるのではないかと感じています。お客さまは、自社努力」というと思いますけど(笑)」



予算組みの管理画面。「Compass」の機能を突き詰めると、予算管理に集約する。来月にどれだけPRし、どれだけ顧客に還元。そのために、どのような機械をそろえ、どのように運用していくのか。最適な「営業設計図」を描くためのツールです」と鈴木CCO

システムの根幹をなす基本機能だけでも、これだけ劇的な効果を生むが、鈴木CCOはそれだけでは現在、ホールが抱える課題の解決にはならないという。

「無駄を省き、業務を効率化してコストを抑えるのは、いわゆるディフェンスを強化した、守りの経営。これからの厳しい営業にそなえるには、集積したデータを活用し、営業力と人材力をアップさせていく。攻めの経営、ツールとしての機能も持ち合わせていくことが不可欠です」

時勢と共に変化する営業スタイルや業務フローに合わせ

て、導入後も絶えず進化する「Compass」。コスト削減や効率化に劣らず、営業強化ツールも非常に多岐にわたる。

「スロットPV+」は、スロットユーザーが閲覧する出玉情報公開データの閲覧動向を参考に、ファンのPV（ページビュー）の傾向を解析したシステム。「明日、どの機種どの台に注目が集まっているのか」が分かれば、翌日のオペレーションにも生かせる、営業直結型の機能だ。

どの店舗でどんな賞品の人気があり、余剰在庫をどの店舗に振り分けたいのか。業務支援システム「賞品管理業務アシスト」では、店舗ごとに賞品POSコードが不統一の場合でも、在庫状況や収益構成などの分析管理が可能となっている。

さらに、数値だけでは見えない、顧客管理にも対応する機能も追加。「スタッフ接客ナレッジ」は、クレームの引き継ぎや処理の進捗を一元管理し、スタッフの接客力の向上に役立てる機能で、全店舗で情報を共有すれば、類似の事例にも即座に対応が可能となる。

数ある新機能の中でも、今後の営業に軸となるものとして、鈴木CCOが推進しているのが、「バラエティー管理機能」だ。

「設置機種数が増えるこれからの営業では、バラエティー島の管理が重要。しかし、どの台をいつ動かしたか、何回移動したかを店

長が記憶し続けるのは、至難の業です」

この「バラエティー管理機能」では、少台数の設置機種を詳細に分析して管理。「設置日」、「稼働日数」、「移動回数」から、遊技台管理システムとの連動により「撤去予定」、「新台」、「移動台予定」といった入替ステータスまで表示する。管理データを見れば、「稼働日数が長くて安定した台」や「入替回数が多くても稼働が悪い」といった、導入からの稼働履歴が一目で確認できるようになっている。

30項目にも及ぶ指標の中でも特徴的なのが、設置場所の有利不利を数値化した「台番稼働パワー」だ。「これはバラエティー島の、特定位置がどのぐらいの稼働に影響するかを示したもので、例えば、4パチのバラエティー島の平均稼働が1万発で、その場所にある機種の稼働が1万5000発だったとすると、その場所の台番パワーは150%で表します」

機種の如何を問わず、常に100%を超える台番パワーの高い場所には、稼働を上げたい機種を配置。逆に低い場所に人気機種を設置することで打ち手を誘引するなど、機種情報だけでは決め手に欠ける場所の選定にも大いに役立つ指標だ。

「機種移動も回数を重ねれば、コストも馬鹿にならない。どうせなら、さまざまな指標を参考にし、失敗しない島構成を目指して

ほしい」と語る鈴木CCO。現在は、最適配置案の精度をさらに高めるべく、東海大学理学部数理科・情報数理学科の研究者からの開発支援を受けたAI（人工知能）の実装を予定している。

「例えば、A・B・Cという3種類の機種を、並びで設置する島構成案があったします。果たして、この組み合わせは正しいのかどうか」、「もしかしたら、Aの隣はCの方がいいかもしれない」。こういったことは、本来は数値だけでは判断できませんでした」

しかし、搭載予定のAIを使用すれば、蓄積された膨大なデータを基に、何種類もの最適配置のパターンを算出。その中から選ぶことで、効果的な配置となる可能性が飛躍的に高まる。

攻守に優れた、さまざまな機能に加えて、企業の戦略性や業務上のルールに応じて、機能の追加・削減など、細かなカスタマイズにも対応する「Compass」。経営を活性化に導く進化は、とどまることはない。

●お問い合わせは



株式会社ITC
東京都豊島区東池袋3-23-13
池袋KSビル
TEL.03-5911-2540
FAX.03-5911-2541
http://www.itccl.jp