

(19) 日本国特許庁 (JP)

(12) 公開特許公報(A)

(11) 特許出願公開番号

特開2019-79213

(P2019-79213A)

(43) 公開日 令和1年5月23日 (2019.5.23)

(51) Int.Cl. F I テーマコード (参考)
G06Q 10/06 (2012.01) G06Q 10/06 332 5L049

審査請求 未請求 請求項の数 8 O L (全 14 頁)

(21) 出願番号	特願2017-204867 (P2017-204867)	(71) 出願人	510143664
(22) 出願日	平成29年10月24日 (2017.10.24)		
		(74) 代理人	110002055
			特許業務法人 J A Z Y 国際特許事務所
		(72) 発明者	中谷 一郎
			東京都港区南青山4-3-1 森下ビル2階
			F トリノ・ガーデン株式会社内
		F ターム (参考)	5L049 AA06

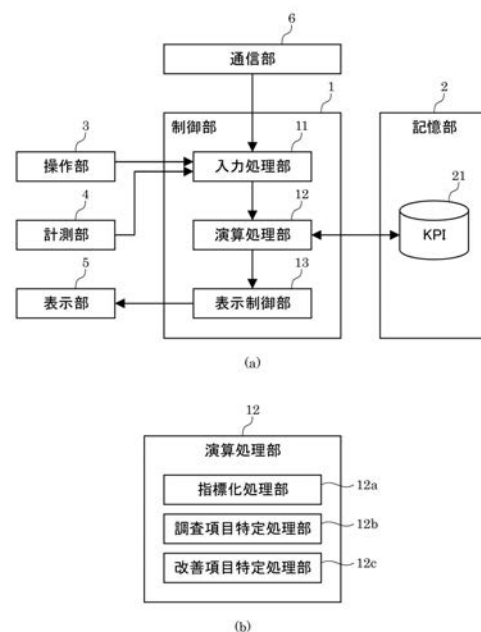
(54) 【発明の名称】 経営診断装置及び経営診断方法

(57) 【要約】

【課題】業態毎の業績等と相関性の高いスタッフ動作を調査項目とし、その頻度、所要時間を自動算出して指標化し、当該指標を用いて経営診断を行う経営診断装置及び経営診断方法を提供する。

【解決手段】本発明は、経営診断に用いる指標を構築し、当該指標を用いた経営診断を行う経営診断装置であって、入力されたデータを処理する入力処理部11と、処理されたデータに基づいて指標を生成し登録する指標化処理部12aと、指標を記憶する記憶部2とを備え、指標化処理部12aは、ユーザの業種、調査の視点、調査項目、調査結果、及び評価を対応付けて一つの指標とし記憶部2に登録し、上記調査項目は、上記ユーザの業種及び調査の視点に合致した複数の候補よりユーザが選択している。

【選択図】図1



【特許請求の範囲】**【請求項 1】**

経営診断に用いる指標を構築し、当該指標を用いた経営診断を行う装置であって、
入力されたデータを処理する入力処理部と、
上記処理されたデータに基づいて指標を生成し登録する指標化処理部と、
上記指標を記憶する記憶部と、を備え、
上記指標化処理部は、ユーザの業種、調査の視点、調査項目、調査結果、及び評価を対応付けて一つの指標とし上記記憶部に登録し、
上記調査項目は、上記ユーザの業種、調査の視点に合致した複数の候補がユーザに選択可能に提示される
経営診断装置。

10

【請求項 2】

経営診断に用いる指標を構築し、当該指標を用いた経営診断を行う装置であって、
上記指標を記憶する記憶部と、
所定の表示を行う表示部と、
入力されたデータを処理する入力処理部と、
上記処理されたデータに基づいて、上記経営診断に係る調査項目を特定するもので、ユーザの業種、調査の視点に合致した調査項目の候補を特定すると共に、参考となる上記指標を特定する調査項目特定処理部と、
上記表示部による表示を制御する表示制御部と、を備え、
上記表示制御部は、上記表示部に、上記調査項目特定処理部により特定された調査項目を表示すると共に、参考となる上記指標を表示するよう制御する
経営診断装置。

20

【請求項 3】

経営診断に用いる指標を構築し、当該指標を用いた経営診断を行う装置であって、
上記指標を記憶する記憶部と、
所定の表示を行う表示部と、
入力されたデータを処理する入力処理部と、
上記処理されたデータに基づいて改善項目を特定する改善項目特定処理部と、
上記表示部による表示を制御する表示制御部と、を備え、
上記改善項目特定処理部は、ユーザの業種、調査の視点、調査項目、調査結果を上記指標と対比することで、改善すべき調査項目を特定し、
上記表示制御部は、上記表示部に、上記改善すべき調査項目と、その評価を表示するよう制御する
経営診断装置。

30

【請求項 4】

上記調査項目とは、テーブルタッチ回数であり、上記調査結果とは、回数及び頻度である請求項 1 乃至請求項 3 のいずれか 1 項に記載の経営診断装置。

【請求項 5】

経営診断に用いる指標を構築し、当該指標を用いた経営診断を行う方法であって、
入力されたデータを処理する第 1 ステップと、
上記処理されたデータに基づいて指標を生成し登録する第 2 ステップと、
上記指標を記憶する第 3 ステップと、を有し、
上記第 2 ステップでは、ユーザの業種、調査の視点、調査項目、調査結果、及び評価を対応付けて一つの指標として登録し、
上記調査項目は、上記ユーザの業種、調査の視点に合致した複数の候補がユーザに選択可能に提示される
経営診断方法。

40

【請求項 6】

経営診断に用いる指標を構築し、当該指標を用いた経営診断を行う方法であって、

50

入力されたデータを処理する第 1 ステップと、

上記処理されたデータに基づいて、上記経営診断に係る調査項目を特定するもので、ユーザの業種、調査の視点に合致した調査項目の候補を特定すると共に、参考となる上記指標を特定する第 2 ステップと、

表示を制御する第 3 ステップと、を有し、

上記第 3 ステップでは、上記調査項目特定処理部により特定された調査項目を表示すると共に、参考となる上記指標を表示するように制御する

経営診断方法。

【請求項 7】

経営診断に用いる指標を構築し、当該指標を用いた経営診断を行う方法であって、

10

入力されたデータを処理する第 1 ステップと、

上記処理されたデータに基づいて改善項目を特定する第 2 ステップと、

表示を制御する第 3 ステップと、を有し、

上記第 2 ステップでは、ユーザの業種、調査の視点、調査項目、調査結果を上記指標と対比することで、改善すべき調査項目を特定し、

上記第 3 ステップでは、上記改善すべき調査項目と、その評価を表示するように制御する

経営診断方法。

【請求項 8】

上記調査項目とは、テーブルタッチ回数であり、上記調査結果とは、回数及び頻度である請求項 5 乃至請求項 7 のいずれか 1 項に記載の経営診断方法。

20

【発明の詳細な説明】

【技術分野】

【0001】

本発明は、認知心理学に基づいて経営を診断する装置等に係り、特に重要業績評価指標 (KPI ; key performance indicator、以下、「指標」と称する) を構築し、当該指標に基づく診断を行う経営診断装置及び経営診断方法に関する。

【背景技術】

【0002】

従来、例えば、店舗経営等においては、いかにして顧客を満足させ、再来店率を高めるかが重要視されている。その一方、生産性を高めることで、利益率を高めることも経営においては重要な視点となる。前者について、例えばサービス業であれば、実際に接客するスタッフの対応等は、顧客が再来店を決める上で重要な要素となる。このような点に鑑みて、スタッフの接客対応を評価する技術が提案されている。

30

【0003】

例えば、個別売上データを POS レジスタから取得し、接客対応する店員の顔画像データをカメラから取得し、個別売上データに含まれる接客時間帯に対応する顔画像データから接客中の店員の表情を特定し、表情に応じて接客中の対応の評価値を示す接客対応ポイントを算出する接客対応評価装置が提案されている (例えば、特許文献 1 参照)。

【先行技術文献】

40

【特許文献】

【0004】

【特許文献 1】特開 2017 - 102846 号公報

【発明の概要】

【発明が解決しようとする課題】

【0005】

しかしながら、特許文献 1 は、認知心理学の理論に基づいて指標を構築し、当該指標に基づいて経営診断をする視点については、何ら開示も示唆もされていない。

【0006】

ここで、一般に、認知心理学という言葉は、2 つの意味で用いられる。即ち人間が外界

50

を認識し、記憶し、問題解決するといった認知過程を研究する心理学という意味と、認知的パラダイムを用いた人間の心の解明に向けてアプローチするという意味の2つである。

【0007】

しかるに、例えばサービス業であれば、

・スタッフの動作が来店客の満足度を与える影響度を指標化し、

・再来店の意思と相関性の高いスタッフの動作を特定し、その頻度や所要時間等を計測し、指標化することで、店舗の運営状態を可視化する、
という試みは、後者の意味での認知心理学を用いるものであるが、そのような視点で経営診断を行う装置及び方法は、従来存在しない。

【0008】

本発明は、このような課題に鑑みてなされたものであり、その目的とするところは、業種業態毎の業績等と相関性の高いスタッフ動作を調査項目とし、その頻度や所要時間等を指標化し、当該指標を用いて経営診断を行うことにある。

【課題を解決するための手段】

【0009】

上記課題を解決するため、本発明の第1の態様に係る経営診断装置は、経営診断に用いる指標を構築し、当該指標を用いた経営診断を行う装置であって、入力されたデータを処理する入力処理部と、上記処理されたデータに基づいて指標を生成し登録する指標化処理部と、上記指標を記憶する記憶部と、を備え、上記指標化処理部は、ユーザの業種、調査の視点、調査項目、調査結果、及び評価を対応付けて一つの指標とし上記記憶部に登録し、上記調査項目は、上記ユーザの業種、調査の視点に合致した複数の候補がユーザに選択可能に提示される。

【0010】

本発明の第2の態様に係る経営診断装置は、経営診断に用いる指標を構築し、当該指標を用いた経営診断を行う装置であって、上記指標を記憶する記憶部と、所定の表示を行う表示部と、入力されたデータを処理する入力処理部と、上記処理されたデータに基づいて、上記経営診断に係る調査項目を特定するもので、ユーザの業種、調査の視点に合致した調査項目の候補を特定すると共に、参考となる上記指標を特定する調査項目特定処理部と、上記表示部による表示を制御する表示制御部と、を備え、上記表示制御部は、上記表示部に、上記調査項目特定処理部により特定された調査項目を表示すると共に、参考となる上記指標を表示するよう制御する。

【0011】

本発明の第3の態様に係る経営診断装置は、経営診断に用いる指標を構築し、当該指標を用いた経営診断を行う装置であって、上記指標を記憶する記憶部と、所定の表示を行う表示部と、入力されたデータを処理する入力処理部と、上記処理されたデータに基づいて改善項目を特定する改善項目特定処理部と、上記表示部による表示を制御する表示制御部と、を備え、上記改善項目特定処理部は、ユーザの業種、調査の視点、調査項目、調査結果を上記指標と対比することで、改善すべき調査項目を特定し、上記表示制御部は、上記表示部に、上記改善すべき調査項目と、その評価を表示するように制御する。

【0012】

上記第1乃至第3の態様において、上記調査項目とは、テーブルタッチ回数であり、上記調査結果とは、回数及び頻度であってよい。

【0013】

本発明の第4の態様に係る経営診断方法は、経営診断に用いる指標を構築し、当該指標を用いた経営診断を行う方法であって、入力されたデータを処理する第1ステップと、上記処理されたデータに基づいて指標を生成し登録する第2ステップと、上記指標を記憶する第3ステップと、を有し、上記第2ステップでは、ユーザの業種、調査の視点、調査項目、調査結果、及び評価を対応付けて一つの指標として登録し、上記調査項目は、上記ユーザの業種、調査の視点に合致した複数の候補がユーザに選択可能に提示される。

【0014】

本発明の第５の態様に係る経営診断方法は、経営診断に用いる指標を構築し、当該指標を用いた経営診断を行う方法であって、入力されたデータを処理する第１ステップと、上記処理されたデータに基づいて、上記経営診断に係る調査項目を特定するもので、ユーザの業種、調査の視点に合致した調査項目の候補を特定すると共に、参考となる上記指標を特定する第２ステップと、表示を制御する第３ステップと、を有し、上記第３ステップでは、上記調査項目特定処理部により特定された調査項目を表示すると共に、参考となる上記指標を表示するよう制御する。

【００１５】

本発明の第６の態様に係る経営診断方法は、経営診断に用いる指標を構築し、当該指標を用いた経営診断を行う方法であって、入力されたデータを処理する第１ステップと、上記処理されたデータに基づいて改善項目を特定する第２ステップと、表示を制御する第３ステップと、を有し、上記第２ステップでは、ユーザの業種、調査の視点、調査項目、調査結果を上記指標と対比することで、改善すべき調査項目を特定し、上記第３ステップでは、上記改善すべき調査項目と、その評価を表示するように制御する。

【００１６】

上記第４乃至第６の態様において、上記調査項目とは、テーブルタッチ回数であり、上記調査結果とは、回数及び頻度であってよい。

【発明の効果】

【００１７】

本発明によれば、業種業態毎の業績等と相関性の高いスタッフ動作を調査項目とし、その頻度や所要時間等を指標化し、当該指標を用いて経営診断を行う経営診断装置及び経営診断方法を提供することができる。

【図面の簡単な説明】

【００１８】

【図１】本発明の一実施形態に係る経営診断装置の構成図である。

【図２】指標管理テーブルの一例を示す図である。

【図３】項目管理テーブルの一例を示す図である。

【図４】指標化処理の処理手順を示すフローチャートである。

【図５】指標化処理に係る画面遷移を示す図である。

【図６】調査項目特定処理の処理手順を示すフローチャートである。

【図７】調査項目特定処理に係る画面遷移を示す図である。

【図８】改善項目特定処理の処理手順を示すフローチャートである。

【図９】改善項目特定処理に係る画面を示す図である。

【図１０】経営診断装置のハードウェア構成例を示す図である。

【発明を実施するための形態】

【００１９】

以下、図面を参照しつつ本発明の一実施形態について説明する。

【００２０】

本発明の一実施形態に係る経営診断装置及び方法は、少なくとも以下の３つを実施するものである。

【００２１】

（１）店舗等のスタッフの動作の顧客満足度への影響度を指標化する。すなわち、例えばサービス業であれば、店舗のスタッフの動作により来店客にいかなる感性を生まれるかを定量的に調査し、指標化する。

【００２２】

（２）顧客満足度と相関の高いスタッフの動作を調査項目とし、当該動作の頻度、所要時間等を計測し、指標化する。ここで、スタッフ動作の中には、来店客の顧客満足度の向上に寄与する動作もあれば、逆にストレスを与える動作もある。そこで、どの程度の頻度及び所要時間であれば、顧客満足度を向上させ、顧客にストレスを与えないかを、定量的に調査し、指標化に役立てることとした。顧客満足度については、再来店の意思や実際の

10

20

30

40

50

再来店の割合に係る数値データを用いる。

【 0 0 2 3 】

(3)そして、上記指標を用いて、顧客満足度の向上、生産性向上等の調査の視点からの業績改善提案をすることを可能とする。

【 0 0 2 4 】

以下、これらを詳述する。

【 0 0 2 5 】

店舗のスタッフの動作の顧客満足度への影響度を指標化するにあたり、店舗のスタッフの動作により来店客にいかなる感性を生まれるかを定量的に調査する方法としては、例えば、アンケートの評価基準に基づいた選択法を用いた。

10

【 0 0 2 6 】

ここで、顧客満足度と相関の高いスタッフの動作を調査項目とし、当該動作の頻度、所要時間等を計測し、指標化する理由は次の通りである。

【 0 0 2 7 】

即ち、来店客は、「店員に何かを頼みたい／聞きたい」ときに、周囲のスタッフを呼ぶ動作やベルコールを鳴らす動作を行うが、当該動作をしてから、店員が対応するまでの所要時間等と、前述した来店客のアンケート結果には、相関関係があることが発明者の分析により明らかになったからである。

【 0 0 2 8 】

さらに、「店員の視線が自分に向けられているかどうか」について、一般に、認知心理学においては、視線は性別を問わず魅力と関係することが知られており、例えば f M R I (functional magnetic resonance imaging) を用いた研究では、観察する顔刺激の視線の向きによって魅力度が変化するが、その魅力度の変化に合わせて脳の被殻や線条体とよばれる脳の奥にある部分の活動が変化するとされている。この理論に基づいて発明者が分析したところ、店員の視線を直接的に感じられる動作が多い来店客は、視線を感じられる回数と再来店に繋がる感性において相関があることが明らかになったからである。

20

【 0 0 2 9 】

また、更に分析を進める中で、来店客は、店員が遠くから見ている場合よりも、店員が注文、料理提供、及び中間下膳などの目的で自己のテーブルに来て直接的に来店客と接する回数（以下、テーブルタッチ回数と称する）と、来店客の再来店意思との相関関係が高いことが明らかになった。また、業種業態により、再来店の意思が高くなるテーブルタッチ回数が異なることが明らかとなった。

30

【 0 0 3 0 】

以上の理由から、顧客満足度と相関の高いスタッフの動作を調査項目とし、当該動作（例えば、テーブルタッチ回数）の頻度や所要時間等を計測し、指標化すれば、経営診断に役立てることが可能となる。

【 0 0 3 1 】

発明者の実態調査によれば、同じ業態でも再来店率の異なる店舗において、それぞれ調査したところ、再来店率が高い店舗ほど、対応に係る所要時間が短く、テーブルタッチ回数が、来店客が満足に感じる回数基準を超えており、再来店率が低い店舗ほど、対応に係る所要時間が長く、もしくはバラつきが大きく、テーブルタッチ回数が、来店客が満足に感じる回数基準を下回ることが多いことが分かった。

40

【 0 0 3 2 】

また、テーブルタッチ回数は、来店客 1 組あたりの客単価にも影響を与えることが明らかとなり、テーブルタッチ回数が一定基準以上の店舗のほうが、一定基準を下回っている店舗よりも客単価が高くなる傾向にあることが明らかになった。

【 0 0 3 3 】

このような実態からも、業種業態ごとに、顧客満足度と相関の高いスタッフの動作を調査項目とし、当該動作（例えば、テーブルタッチ回数）の頻度、所要時間等を計測し、指標化すれば、経営診断に役立つことは明らかである。

50

【 0 0 3 4 】

図 1 (a) には、本発明の一実施形態に係る経営診断装置の構成を示し説明する。

【 0 0 3 5 】

図 1 (a) に示されるように、経営診断装置は、全体の制御を司る C P U (Central Processing Unit) 等の制御部 1 を備えており、制御部 1 は、記憶部 2、操作部 3、計測部 4、表示部 5、及び通信部 6 と接続されている。記憶部 2 は、R A M (Random Access Memory) や R O M (Read Only Memory) 等のメモリやハードディスクドライブ (Hard Disc Drive) 等からなり、制御部 1 で実行されるプログラムを記憶している。更に、記憶部 2 は、指標データベース (以下、D B と略記) 2 1 を論理的には備えている。指標 D B 2 1 は、後述する指標管理テーブルや調査項目管理テーブル等を概念的に含む。

10

【 0 0 3 6 】

操作部 3 は、マウスやキーボード等の操作デバイスである。計測部 4 は、各種センサやカメラ等からなる。表示部 5 は、液晶ディスプレイ等の表示デバイスである。そして、通信部 6 は、不図示のサーバ装置等とインターネット等のネットワークを介して通信する通信インタフェースである。

【 0 0 3 7 】

制御部 1 は、記憶部 2 のプログラムを実行することで、入力処理部 1 1、演算処理部 1 2、及び表示制御部 1 3 として機能する。

【 0 0 3 8 】

入力処理部 1 1 は、操作部 3、計測部 4、及び通信部 6 からの信号又はデータを処理する。例えば、入力処理部 1 1 は、操作部 3 であるキーボードやマウスが操作され、操作信号が入力されたときは、当該操作信号を認識し、テキストデータ等を演算処理部 1 2 に出力する。また、入力処理部 1 1 は、計測部 4 を介して画像信号が入力されたときは、画像処理を行い、画像データを演算処理部 1 2 に出力する。さらに、入力処理部 1 1 は、通信部 6 を介して、画像データ等が入力されたときは、当該画像データを処理し、処理後の画像データを演算処理部 1 2 に出力する。

20

【 0 0 3 9 】

演算処理部 1 2 は、入力処理部 1 1 により入力処理されたデータを受け、各種の演算処理を行う。この演算処理部 1 2 は、より詳細には、図 1 (b) に示されるように、少なくとも指標化处理部 1 2 a、調査項目特定処理部 1 2 b、及び改善項目特定処理部 1 2 c として機能する。指標化处理部 1 2 a は、経営診断に用いる指標を生成し指標 D B 2 1 に登録する。調査項目特定処理部 1 2 b は、ユーザである企業などの経営の改善のために調査すべき調査項目を特定する。そして、改善項目特定処理部 1 2 c は、ユーザである企業等が改善すべき項目を特定する。以上のほか、表示制御部 1 3 は、上記演算処理の結果に基づいて、表示部 5 に各種の表示を行うように制御する。

30

【 0 0 4 0 】

ここで、指標管理テーブルの一例は、図 2 に示される通りである。

【 0 0 4 1 】

同図に示されるように、指標管理テーブルでは、指標 I D と紐づけられて、ユーザの属する業種の大分類 / 中分類 / 小分類、調査の視点、調査項目、調査結果、及び評価が管理される。指標 I D とは、指標化处理のときに、指標化处理部 1 2 a により付与される I D である。大分類は、例えば、製造業、サービス業、その他からなる。中分類は、例えば大分類がサービス業であれば、外食、薬局、...、その他からなる。小分類は、例えば中分類が外食であれば、フルサービス、セルフサービス、...、その他からなる。

40

【 0 0 4 2 】

調査の視点は、顧客満足度、生産性、...、その他からなる。ここでいう顧客満足度については、再来店の割合や客単価の向上等からも測ることができる。生産性は、労働時間の短縮や回転率の向上等から測ることができる。調査項目とは、上記分類、調査の視点に対応して調査をすることが好ましい項目である。調査項目については、指標化处理のときに予め定められた候補から選択できるようになっている。このように、業種業態に合わせて

50

調査項目を選択できるようにした点は特徴の1つである。

【0043】

例えば、サービス業の店舗経営に関する調査項目は、以下のような時間的な区切りで各種項目が予め用意されており、選択可能に提示される。

- ・入店から着席までのスタッフの動作
- ・着席から注文を取るまでのスタッフの動作
- ・注文を取ってから料理が提供されるまでのスタッフの動作
- ・料理が提供され、喫食し終えるまでのスタッフの動作
- ・離席してから退店するまでのスタッフの動作

ここでいう提示とは、例えば画面に選択枝を表示し、ユーザによる操作を促すことを意味するが、これには限定されない。

10

【0044】

指標管理テーブルでは、これらに対応付けて、実際の調査結果（スタッフ動作の所要時間、頻度、回数等）、及び当該調査結果に対する評価も登録される。評価については、例えば、5段階評価で定量的に評価を付するにしてもよいし、評価コメント等といった定性的な評価を登録するにしてもよいことは勿論である。

【0045】

一方、調査項目管理テーブルの一例は、図3に示される通りである。

【0046】

同図に示されるように、調査項目管理テーブルでは、項目IDと紐づけられて、ユーザの属する業種の大分類、中分類、小分類、調査の視点、調査項目、及び参考となる指標の指標IDが管理されている。ユーザの属する業種の大分類、中分類、小分類、調査の視点の解釈については、前述した通りである。これら内容が確定すると対応する調査項目や参考指標を特定することができるようになっている。

20

【0047】

以下、図4のフローチャートを参照して、指標化处理の処理手順を詳細に説明する。ここでは、図5(a)乃至図5(f)の画面遷移図を適宜参照する。

【0048】

処理を開始されると、表示制御部13の制御の下、表示部5に入力画面が表示され、操作部3や計測部4等からの所定の入力を受け付ける(S1)。

30

【0049】

詳細には、表示制御部13の制御の下、図5(a)に示されるような画面が表示部5に表示され、大分類の選択が促される。大分類の選択がなされ、「次へ」ボタンが押下されると、表示制御部13の制御の下、図5(b)に示されるような画面が表示部5に表示され、中分類の選択が促される。中分類の選択がなされ、「次へ」ボタンが押下されると、表示制御部13の制御の下、図5(c)に示されるような画面が表示部5に表示され、小分類の選択が促される。小分類の選択がなされ、「次へ」ボタンが押下されると、表示制御部13の制御の下、図5(d)に示されるような画面が表示部5に表示され、調査の視点の選択が促される。調査の視点の選択がなされ、「次へ」ボタンが押下されると、表示制御部13の制御の下、図5(e)に示されるような画面が表示部5に表示され、調査項目の選択が促される。調査項目については、ユーザの業種業態、調査の視点に好適な候補が選択可能に表示される。調査項目の選択がなされ、「次へ」ボタンが押下されると、表示制御部13の制御の下、図5(f)に示されるような画面が表示部5に表示され、調査結果、評価の入力を促す。この例では、調査結果については、テキスト入力、評価については5段階評価(A~E)の選択式を想定している。調査結果及び評価が入力、選択され、「登録」ボタンが押下されると、操作入力を完了したものと判断し(S2をYESに分岐)、入力処理に進むことになる。尚、通信部6を介して外部サーバ装置より調査結果をダウンロードするにしてもよいことは勿論である。

40

【0050】

続いて、入力処理部11は、操作部3の操作により前述したように選択、入力されたデ

50

ータを処理する（S 3）。そして、指標化処理部 1 2 a は、指標 I D を発行し、当該指標 I D と対応付けて、先に入力され入力処理部 1 1 により処理されたデータを指標 D B 2 1 の指標管理テーブルに登録する（S 4）。そして、登録された新たな指標を、表示制御部 1 3 の制御の下、表示部 5 に表示しユーザに提示する（S 5）。こうして、指標化処理に係る一連の処理を終了する。

【 0 0 5 1 】

次に、図 6 のフローチャートを参照して、調査項目特定処理の処理手順を詳細に説明する。ここでは、図 7 の画面遷移図を適宜参照する。

【 0 0 5 2 】

処理を開始されると、表示制御部 1 3 の制御の下、表示部 5 に入力画面が表示され、操作部 3 や計測部 4 等からの所定の入力を受け付ける（S 1 1）。 10

【 0 0 5 3 】

詳細には、表示制御部 1 3 の制御の下、図 7（a）に示されるような画面が表示部 5 に表示され、大分類の選択が促される。大分類の選択がなされ、「次へ」ボタンが押下されると、表示制御部 1 3 の制御の下、図 7（b）に示されるような画面が表示部 5 に表示され、中分類の選択が促される。中分類の選択がなされ、「次へ」ボタンが押下されると、表示制御部 1 3 の制御の下、図 7（c）に示されるような画面が表示部 5 に表示され、小分類の選択が促される。小分類の選択がなされ、「次へ」ボタンが押下されると、表示制御部 1 3 の制御の下、図 7（d）に示されるような画面が表示部 5 に表示され、調査の視点の選択が促される。調査の視点の選択がなされ、「次へ」ボタンが押下されると（S 1 2 を Y e s に分岐）、入力処理に移行することになる。 20

【 0 0 5 4 】

続いて、入力処理部 1 1 は、操作部 3 の操作により前述したように選択、入力されたデータを処理する（S 1 3）。そして、調査項目特定処理部 1 2 b が、調査項目管理テーブルを参照して、入力された業種業態及び調査の視点に合致する項目 I D を抽出し、当該項目 I D と対応付けられている調査項目を特定し、併せて参考指標を特定する（S 1 4）。こうして、表示制御部 1 3 の制御の下、図 7（e）に示されるような画面が表示部 5 に表示される。この例では、業績改善のための調査としてお勤めの調査項目と、参考指標の内容が示される。参考指標については、「項目 1 については、過去に。で良好な評価を得ております」のような参考となる表示がなされる。従って、ユーザは当該調査項目に基づく調査が自社の業績改善に有効であると認識し、自社の調査項目を決定できる。こうして、調査項目特定処理に係る一連の処理を終了する。 30

【 0 0 5 5 】

次に、図 8 のフローチャートを参照して、改善項目特定処理の処理手順を詳細に説明する。ここでは、図 9 の画面の表示例を適宜参照する。

【 0 0 5 6 】

ユーザは、予め自己の業種業態や調査の視点、調査項目を経営診断装置に登録していることが前提となる。その前提の下、ユーザは、操作部 3 を操作することで操作入力し、或いは計測部 4 からの入力データ、通信部 6 を介して外部サーバ装置より受信した入力データを受け、入力処理部 1 1 は入力処理を行う（S 2 1）。 40

【 0 0 5 7 】

例えば、外部サーバ装置がスタッフ動作の動画を画像解析して当該動作の所要時間や頻度等を機械学習等により特定した場合を想定すると、当該外部サーバ装置よりスタッフ動作の所要時間や頻度等に係るデータを受信し、入力処理部 1 1 がそれら进行处理する。

【 0 0 5 8 】

また、計測部 4 がカメラである場合に、当該カメラにより撮影された画像データを入力処理部 1 1 が受信した場合、それらを、通信部 6 を介して外部サーバ装置に送信し、外部サーバ装置にてスタッフ動作の所要時間や頻度等を機械学習等により特定させ、その特定したスタッフ動作の所要時間や頻度に係るデータを、通信部 6 を介して受信し、入力処理部 1 1 はそれら进行处理する。 50

【 0 0 5 9 】

このほか、制御部 1 1 内に、機械学習部を更に設け、ディープラーニング等によりスタッフ動作の所要時間や頻度等を特定するようにしてもよいことは勿論である。

【 0 0 6 0 】

続いて、改善項目特定処理部 1 2 c は、入力処理部 1 1 で入力処理されたデータに基づいて改善すべき項目を特定する (S 2 2)。例えば、調査項目が「テーブルタッチ回数」である場合に、当該回数が指標 D B 2 1 の指標管理テーブルにて管理されている関連する指標の調査結果 (回数) に比べて少ない場合には、当該調査項目に係るスタッフ動作が経営改善のために見直すべき項目であると特定する。こうして、表示制御部 1 3 は、表示部 5 に図 9 に示されるような画面を表示する (S 2 3)。この例では、改善すべき項目を示すと共に、その評価、つまり調査結果が参考値と比べて達成率が何 % であるかを提示する。こうして、改善項目特定処理に係る一連の処理を終了する。

10

【 0 0 6 1 】

図 1 0 には、本実施形態に係る経営診断装置のハードウェア構成例を示し説明する。

【 0 0 6 2 】

同図に示されるように、経営診断装置は、パーソナルコンピュータ 1 0 0 等で構成されており、該パーソナルコンピュータ 1 0 0 は、CPU 1 0 1、HDD 1 0 2、ROM 1 0 3、RAM 1 0 4、通信 I / F 1 0 5、外部 I / F 1 0 6、表示デバイス 1 0 7、及び操作デバイス 1 0 8 を備えている。これら各要素は、制御バス 1 0 9 を介して通信自在に接続されている。

20

【 0 0 6 3 】

このような構成において、CPU 1 0 1 は、制御を司る。HDD 1 0 2 はプログラムや各種データを保持している不揮発性の記憶装置である。ROM 1 0 3 は、プログラムや各種データが記憶されている不揮発性メモリである。RAM 1 0 4 はプログラム実行時等にワークエリアを提供する揮発性メモリである。CPU 1 0 1 は、HDD 1 0 2 等のプログラムを読み出し実行することで、経営診断装置として機能する。このほか、通信 I / F 1 0 5 は外部機器との通信を実現するインタフェースである。

【 0 0 6 4 】

以上説明したように、本発明の一実施形態によれば、経営診断に用いる指標 (K P I) を構築し当該指標を用いた経営診断を行う装置であって、入力されたデータを処理する入力処理部 1 1 と、この処理されたデータに基づいて指標を生成し登録する指標化処理部 1 2 a と、この指標を記憶する記憶部 2 とを備え、指標化処理部 1 2 a は、ユーザの業種業態、調査の視点、調査項目、調査結果、及び評価を対応付けて一つの指標とし記憶部 2 に登録し、調査項目は、ユーザの業種業態、調査の視点に合致した複数の候補よりユーザが選択するようになっている経営診断装置が提供される。従って、この経営診断装置によれば、指標生成に際して、予め用意された業種業態、調査の視点等と合致する調査項目の候補がユーザに提示され、ユーザは当該項目の中から自己が調査した項目を選択し、調査結果及び評価を入力するだけで指標を生成することが可能となる。この指標は、指標 D B 2 1 に蓄積されていくので、ビッグデータが構築され、当該指標を用いた経営診断の精度は入力を進める程に高まることは勿論である。

30

40

【 0 0 6 5 】

また、本発明の一実施形態によれば、経営診断に用いる指標 (K P I) を構築し、当該指標を用いた経営診断を行う装置であって、指標を記憶する記憶部 2 と、所定の表示を行う表示部 5 と、入力されたデータを処理する入力処理部 1 1 と、この処理されたデータに基づいて経営診断に係る調査項目を特定するもので、ユーザの業種、調査の視点に合致した調査項目の候補を特定すると共に、参考となる指標を特定する調査項目特定処理部 1 2 b と、表示部 5 による表示を制御する表示制御部 1 3 とを備え、表示制御部 1 3 は、上記表示部 5 に調査項目特定処理部 1 2 b により特定された調査項目を表示すると共に、参考となる上記指標を表示するよう制御する経営診断装置が提供される。従って、経営診断に際して調査すべき項目を、業種業態や調査の視点を特定するだけで、特定することが可能

50

となるのでコンサルタント等は、本装置を活用すれば、クライアントに好適な調査項目を迅速に決定することが可能となる。このとき、参考となる指標も提示されるので、調査項目の決定に際して役立てることが可能となる。

【 0 0 6 6 】

さらに、本発明の一実施形態によれば、経営診断に用いる指標（KPI）を構築し、当該指標を用いた経営診断を行う装置であって、指標を記憶する記憶部2と、所定の表示を行う表示部5と、入力されたデータを処理する入力処理部11と、この処理されたデータに基づいて改善項目を特定する改善項目特定処理部12cと、表示部5による表示を制御する表示制御部13とを備え、改善項目特定処理部12cは、ユーザの業種、調査の視点、調査項目、調査結果を、指標と対比することで、改善すべき調査項目を特定し、表示制御部13は、表示部5に、改善すべき調査項目と、その評価を表示するように制御する経営診断装置が提供される。従って、実測されたデータ等に基づいて経営診断の観点から改善すべきポイント等を調査項目として特定することが可能となる。

10

【 0 0 6 7 】

また、本発明の一実施形態によれば、経営診断に用いる指標を構築し当該指標を用いた経営診断を行う方法であって、入力されたデータを処理する第1ステップ（S3）と、処理されたデータに基づいて指標を生成し登録する第2ステップ（S4）と、指標を記憶する第3ステップ（S4）とを有し、第2ステップでは、ユーザの業種、調査の視点、調査項目、調査結果、及び評価を対応付けて一つの指標として登録し、調査項目は、ユーザの業種、調査の視点に合致した複数の候補よりユーザに選択可能に提示される経営診断方法が提供される。従って、この経営診断方法によれば、指標生成に際して、予め用意された業種業態、調査の視点等と合致する調査項目の候補がユーザに提示され、ユーザは当該項目の中から自己が調査した項目を選択し、調査結果及び評価を入力するだけで指標を生成することが可能となる。この指標は、指標DB21に蓄積されていくので、ビッグデータが構築され、当該指標を用いた経営診断の精度は入力を進める程に高まることは勿論である。

20

【 0 0 6 8 】

また、本発明の一実施形態によれば、経営診断に用いる指標を構築し、当該指標を用いた経営診断を行う方法であって、入力されたデータを処理する第1ステップ（S13）、処理されたデータに基づいて経営診断に係る調査項目を特定するもので、ユーザの業種、調査の視点に合致した調査項目の候補を特定すると共に、参考となる指標を特定する第2ステップ（S14）と、表示を制御する第3ステップ（S15）とを有し、第3ステップでは、調査項目特定処理部により特定された調査項目を表示すると共に、参考となる指標を表示するように制御する経営診断方法が提供される。従って、経営診断に際して調査すべき項目を、業種業態や調査の視点を特定するだけで、特定することが可能となるのでコンサルタント等は、本方法を用いれば、クライアントに好適な調査項目を迅速に決定することが可能となる。このとき、参考となる指標も提示されるので、調査項目の決定に際して役立てることが可能となる。

30

【 0 0 6 9 】

そして、本発明の一実施形態によれば、経営診断に用いる指標を構築し当該指標を用いた経営診断を行う方法であって、入力されたデータを処理する第1ステップ（S21）と、処理されたデータに基づいて改善項目を特定する第2ステップ（S22）と、表示を制御する第3ステップ（S23）とを有し、第2ステップでは、ユーザの業種、調査の視点、調査項目、調査結果を上記指標と対比することで、改善すべき調査項目を特定し、第3ステップでは、改善すべき調査項目と、その評価を表示するように制御する経営診断方法が提供される。従って、実測されたデータ等に基づいて経営診断の観点から改善すべきポイント等を調査項目として特定することが可能となる。

40

【 0 0 7 0 】

このように、本発明の一実施形態に係る経営診断装置及び方法によれば、業態ごとの店舗業績と相関関係の高いスタッフ動作を調査項目とし、その頻度、所要時間を自動算出

50

ることで、経営診断を行うことが可能となる。

【0071】

以上、本発明の一実施形態について説明したが、本発明はこれに限定されることなくその趣旨を逸脱しない範囲で種々の改良・変更が可能であることは勿論である。

【0072】

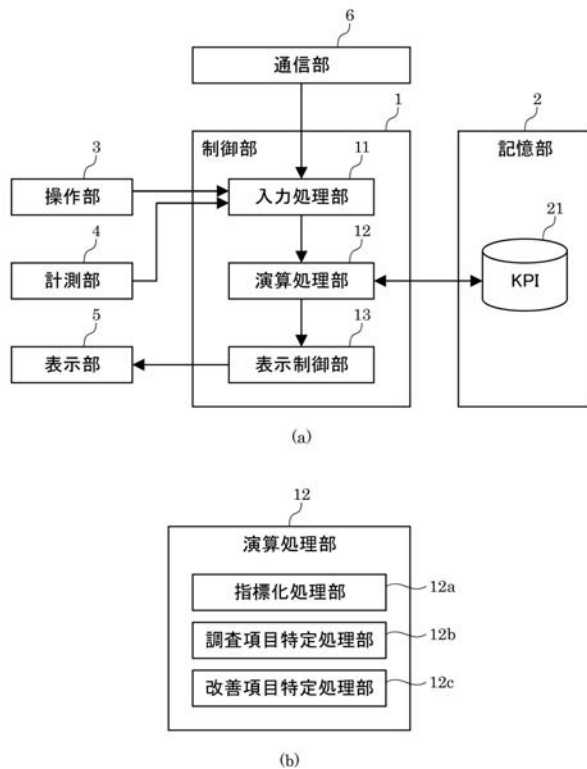
例えば、調査項目は前述したものに限定されるものではなく、業種業態ごとに適宜追加変更してよいことは勿論である。

【符号の説明】

【0073】

1 ... 制御部、2 ... 記憶部、3 ... 操作部、4 ... 計測部、5 ... 表示部、6 ... 通信部、11 ... 入力処理部、12 ... 演算処理部、12a ... 指標化処理部、12b ... 調査項目特定処理部、12c ... 改善項目特定処理部、13 ... 表示制御部、21 ... データベース。

【図1】



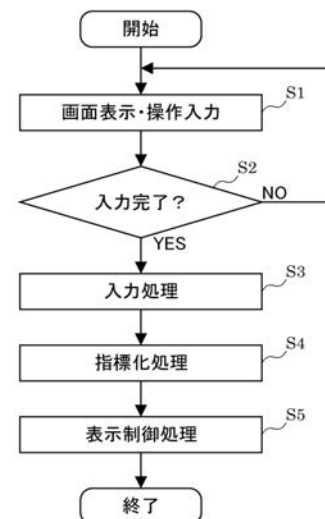
【図2】

指標ID	大分類	中分類	小分類	調査の視点	調査項目	調査結果	評価
A1	サービス業	外食	フルサービス	顧客満足度	項目1	...	...
A2	サービス業	外食	フルサービス	生産性	項目4	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...

【図3】

項目ID	大分類	中分類	小分類	調査の視点	調査項目	参考指標
B1	サービス業	外食	フルサービス	顧客満足度	項目1、項目2、項目3	A1
B2	サービス業	外食	フルサービス	生産性	項目4、項目5、項目6	A2
...	...	...	...	...	...	...

【図4】



【図 5】

業種の小分類を選択してください。

☒ フルサービス
☐ セルフサービス
☐ ...
☐ ...
☐ その他

次へ

(c)

調査結果を入力してください。

評価を入力してください。

戻る 登録

(f)

業種の中分類を選択してください。

☒ 外食
☐ 薬局
☐ ...
☐ ...
☐ その他

次へ

(b)

調査項目を選択してください。

☒ 項目1
☐ 項目2
☐ ...
☐ ...
☐ ...

次へ

(e)

業種の大分類を選択してください。

☐ 製造業
☒ サービス業
☐ その他

次へ

(a)

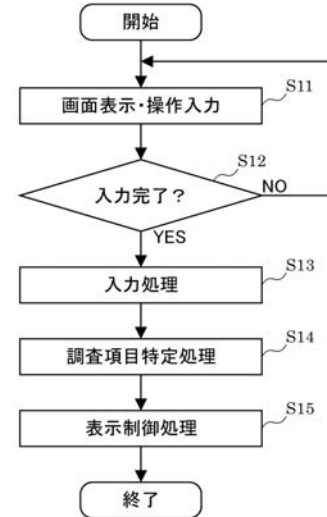
調査の拠点を選択してください。

☒ 顧客満足度
☐ 生産性
☐ ...
☐ ...
☐ その他

次へ

(d)

【図 6】



【図 7】

業種の小分類を選択してください。

☒ フルサービス
☐ セルフサービス
☐ ...
☐ ...
☐ その他

次へ

(c)

業種の中分類を選択してください。

☒ 外食
☐ 薬局
☐ ...
☐ ...
☐ その他

次へ

(b)

お勤めの調査項目は次の通りです。

項目1
 項目2
 ...
 ...

参考指標

項目1については〇〇で良好な評価を得ております。
 項目2については...

戻る 完了

(e)

業種の大分類を選択してください。

☐ 製造業
☒ サービス業
☐ その他

次へ

(a)

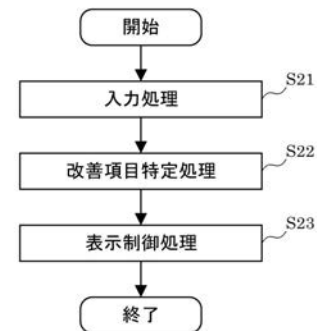
調査の拠点を選択してください。

☒ 顧客満足度
☐ 生産性
☐ ...
☐ ...
☐ その他

次へ

(d)

【図 8】



【図 9】

改善項目は次の通りです。

項目1
 ...

評価

調査結果	〇〇〇
参考値	〇〇〇
達成率	〇〇〇

完了

【図 10】

