

## 21 秋吉 しのぶ さん Shinobu Akiyoshi



伊勢志摩



有限会社 蛸びや (伊勢市) 接客担当  
株式会社 EBLAB (伊勢市) データサイエンティスト見習い

事業所  
有限会社 蛸びや  
三重県伊勢市宇治今在家町 13  
URL : www.ise-ebiya.com 社員数 : 55 名  
株式会社 EBILAB  
三重県伊勢市宇治今在家町 13  
https://ebilab.jp 社員数 : 7 名

### 業種

飲食、小売、卸売  
システム開発



### Profile

- ・学生時代からサービス精神旺盛
- ・英語・中国語・韓国語をマスター
- ・『蛸びや』で AI 技術を知る
- ・未経験からシステム開発に参加

### 講演・相談可能分野

- 仕事と家庭の両立 育ボス
- 人材育成 障がい者雇用 起業
- NPO 設立 多文化共生
- 地域資源活用 防災
- その他 (AI・システム活用)

### 講演実績

## 「私の使命」

### 飲食店の悩み。“翌日の来客数”を当てる挑戦

2017 年に伊勢神宮の内宮へ参拝した人は、およそ 580 万人。内宮の門前町で食堂を営む『蛸びや』には、毎日多くの客が食事にやって来ます。店の長年の悩みは、“明日はどれだけの人が来るか”。創業から約 100 年間、職人の勘だけが頼りでした。

しかし 2018 年、店は AI 技術を用い問題解決に成功。食堂のフロア係だった秋吉さんは、接客と並行してシステムづくりに参加しました。「実は私はパソコンオンチ。半年前までパソコンを持っていなかったほどで！」。開発を振り返り、明るく笑う秋吉さんが完成させたのは“来客予測 AI”。翌日の来客者総数と、どのメニューがいくつ注文されるかを、90%を超える確率で的中可能だといえます。

### 伊勢～北海道～沖縄を結びボーダレスに開発

『蛸びや』は 2016 年から、来客数や天気などのデータを蓄積。来客予測システムの開発に着手していました。秋吉さんは 2018 年に、Microsoft のセミナーへ参加。「ここで初めて機械学習を知りました」。機械学習とは、いま話題の“AI (人工知能)”に繋がる技術。「私にとっては、初めてのことだらけ。ですが教材を参考に数式を入力すると、すぐに結果が表示され『私にもできた！』という喜びを味わえました」。それから秋吉さんは、仕事の合間を縫ってパソコン漬けに。「IT 顧問やエンジニアとの会議にも参加するようになりました。北海道から沖縄まで、さまざまな技術者とビデオ会議をしながら技術を向上させています」。

## 私流リーダーシップ

### 現場を盛り上げ、“楽しく操作に慣れる”

秋吉さんは、自身の持ち味を「サービス精神旺盛なところ」だといえます。学生時代に英語・中国語・韓国語を学び、海外でのボランティア活動にも参加。そのサービス精神は、『蛸びや』の来店客だけでなく、社内に対しても発揮されているようです。

「来客予測システムと、職人さんの勘で導き出した数字に、隔たりが出ることもあります。立派な職人さんほど“勘”に誇りを持っていらっしゃいますし、その気持ちはよく分かります」。

秋吉さんは彼らの声によく耳を傾け、システム開発者として“楽しく明るく”理解を呼びかけたといいます。「操作が怖い」という熟練社員の心情にも寄り添いました。「何より私自身がパソコン初心者ですから！」。

### 接客担当、AI 技術者、そして新たな挑戦も

秋吉さんが開発に参加したシステムは、『タッチ・ポイント・BI (ピーアイ)』という商品名で、2018 年 11 月に全国発売されました。スマホ・タブレットにインストールすれば、SNS のように誰でも簡単に操作できるとか。商品化以降、秋吉さんの役割は「開発者」から「データサイエンティスト」になりました。「顧客店舗様の来客データも分析します」。食品ロスが減ることを願い尽力した『蛸びや』の来店予測を、他店でも高い中率で運用できるよう調整しています。旅館の女将になるために『蛸びや』で働き始めた秋吉さんですが、「それよりも、今の仕事が好きくて！」。秋吉さんはエンジニアとしての腕を磨きながら、ソムリエの資格取得にも挑戦中です。

(取材時 : 2018 年 11 月)

### こんな講演・相談に対応できます

- 『タッチ・ポイント・BI』の紹介
- 来客予測システムの開発秘話と仕組み解説
- サービス業の現在・未来
- データ収集のための接客術

### お問い合わせ先

三重県 ダイバーシティ社会推進課

TEL : 059-224-2225

WEB : <http://www.pref.mie.lg.jp/katsuyaku/index.htm>

WEB は  
ここから

