

TOPICS  
お知らせ

## 新潟発・人と組織のネットワーク

教授 一守 靖

## HR Network in Niigata

2021年11月、本学の基本理念の1つである「地域社会のニーズに応える人材の育成」を、企業で働く方々と共に実現すべく「HR Network in Niigata」(HRネットワークin新潟)という勉強会を立ち上げました。

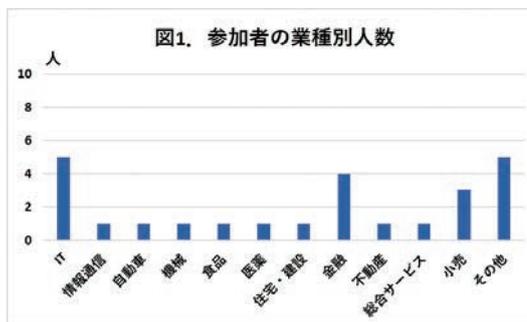
「HR」というのは英語の「Human Resource」の略語で、日本語では「人的資源」と言い、また、企業の人事を指すこともあります。

この会は、「人事・組織領域に関心を持つ人の知的交流、情報交換の場」という趣旨のもと、「新潟県内企業の人材・組織マネジメント力の向上」・「新潟県内企業における人事プロフェッショナルの育成とそのネットワーク構築」を主目的とし、実務に繋がる勉強会として、人材・組織マネジメントの新しい動向、制度、仕組みなどの情報共有、ディスカッションを通して、県内企業の発展に貢献していきたいと考えております。

人と組織のマネジメントは  
だれが担うのか

このような勉強会を開くと、一般的に参加者のほとんどは企業の人事部の方になります。それは、企業における人と組織に関係することは人事部に任せておけばいい、という考え方が浸透しているからです。

しかし従業員が社内で最も多くの時間を共



にするのは人事部のメンバーではありません。それは所属部門の同僚であり上司です。特に上司は、メンバーの仕事と育成に責任を持つ重要な役割を担っています。すなわち、人と組織のマネジメントは上司が人事部のサポートを受けながら主となって担うものなのです。

こうした考えから、「HR Network in Niigata」という勉強会の開催にあたり、人事担当者の方々のみならず、企業の経営者や部下を持つ管理職の方々、現場のリーダー層の参加を期待しておりました。また、新潟発のネットワークではあるものの、新潟県内企業だけで議論しては新しい発想が生まれにくいと、県外の企業に勤める方々にも大学院のホームページを通して参加を募集しました。その結果、県内外の日系および外資系企業から経営者、経営企画、人事、営業、物流など様々な職種に従事している25名の方々が会の趣旨に賛同し参加してくださいました。参加企業の業界もIT、金融、小売、情報通信、自動車、機械、食品、医薬、住宅、不動産、総合サービスなど多岐にわたっています(図1)。

## この勉強会で何を学ぶのか

企業の業績を高めるアプローチとして、「ベストプラクティス」といわれるものがあります。他社で成功した取り組みや世間で話題になっている取り組みをそのまま採用するやり方です。しかしながら、同じようなビジネスを同じような規模で展開していても、企業のミッションや戦略、文化、そこに働く人が異なるため同じような成果が出ないことは珍しくありません。

従って、この勉強会では、メンバーが関心を持つテーマを毎回取り上げ、他企業の成功事例を参考にしつつも、「なぜそうした取り組みをして成功したのか」「それを自社に展開するとどうなるのか」「自社においてす

で導入されている取り組みとの整合性はとれるのか」という視点で捉え、メンバー全員で議論しながら学ぶことを目標としています。

## 今後の展望

アメリカの教育学者であるデビッド・コルブの提示した「経験学習モデル(experiential learning model)」によれば、人は①現場で具体的な経験をし、②いったん現場を離れて自らの経験の意味を俯瞰的・多様な観点から振り返り、③他の状況でも応用できるように概念化し、④それを新たなものに適用してみる、というサイクルを通して学習します。この会は、原則月1回の開催ではありますが、上記プロセスの②と③の場でもあると考えています。

実は、私は今から25年ほど前に富山県でHR Network in Toyama(当時の名称はC&Bネットワーク)を立ち上げ現在に至っています。設立当時若手の人事担当者だったメンバーの多くは現在それぞれの企業で主要なポジションを担っています。

数年後にはHR Network in NiigataとHR Network in Toyamaをつなぎ、日本海側における知的交流の場が拡大することを目指してメンバーの方々と共に学んでいきたいと思っています。

教授  
一守 靖

【担当科目】

- 地域フィールドスタディ
- 組織マネジメント/組織行動論
- 演習I

慶應義塾大学大学院経営管理研究科修士、同大学院商学研究科博士後期課程単位取得退学。経営学修士(MBA)、博士(商学)。国内上場企業、国内ベンチャー企業のほか、日本ヒューレット・パカード、シンジェンタジャパン、日本NCR等の外資系企業において人事部門の要職を歴任。法政大学経営大学院および富山大学大学院講師。専門は、組織行動論、人的資源管理論。

情報通信技術に関するビジネス上の課題として、日本ではデータサイエンティストの不足があります<sup>[1]</sup>。データサイエンティスト教育のためには、データを利活用ができる確率・統計の知識が重要です。そこで、確率・統計を活用した例として、ビジネスへの応用範囲が広い、待ち行列理論<sup>[2]</sup>について解説します。ビジネスへの応用を考えていきましょう。

## 1. 待ち行列理論とは

待ち行列理論とは、「待ち合わせ」が発生する状況を解析するための手法です。「待ち合わせ」は、色々な場面で起こりえます。例えば、人が実際に並ぶ場合、スーパーマーケットでレジの会計を待つ、病院で診察を待つ、空港で搭乗手続きを待つなどがあります。また、人が実際に並ぶわけではありませんが、Webでの予約もその一つです。新型コロナワクチン接種の予約のため、全国的に混乱が発生したことは、記憶に新しいものです<sup>[3]</sup>。

待ち時間は無駄な時間と考えられるため、できるだけ短くすることが、お客（待つ人）に対する良いサービスであると言えますが、そのためにはコストがかかります。待ち時間を確率・統計的に解析したものが、待ち行列理論です。

まずは、待ち行列の例を説明しますので、その概要を掴みましょう。

## 2. スーパーマーケットのレジでの例

図1にスーパーマーケットでのレジの例を示します。まず、(1)お客が到着し、(2)レジの待ち行列に並びます。(3)自分の順番が来たらサービス施設（レジ）でサービスを受けます。この例で平均的なレジ待ち時間（待ち行列での待ち時間）を計算します。

待ち時間を計算するために、以下の2つの値を使用します。なお、待ち行列理論では、一般的にギリシャ文字を使います。

単位時間当たりにお客が到着する人数：

$\lambda$  (ラムダ)



図1 スーパーマーケットでのレジの例

単位時間当たりレジでのサービス人数：

$\mu$  (ミュー)

この2つの値を使うと、平均の待ち時間がわかります。ここでは、お客の到着、およびサービスの時間は、それぞれランダムとします。なお、 $\lambda \geq \mu$ の場合、行列の長さはどんどん長くなっていきますので、これではサービスができません。 $\lambda < \mu$ の場合、お客の到着よりサービス可能な人数が多いため、行列はできないように思えますが、お客はランダムに（確率的に）到着しますので、行列ができることとなります。

レジの込み具合（レジが空いていない確率）は  $\rho$  (ロー) で表し、 $\lambda/\mu$  となります。

ここで例として、1時間あたり平均15人のお客が到着し、1時間あたり平均30人のお客がレジでサービスできる場合の待ち時間を計算します。この場合、 $\rho = 15/30 = 1/2$  となりますので、レジでは50%の確率でお客に対応していることとなります。行列の長さ（待っている人数）の期待値は、 $\rho/(1-\rho)$  であり（詳細な説明は省きます）、 $\rho = 1/2$  より、行列の長さの平均は1人となります。従って待ち行列での待ち時間は、1人当たりのレジでのサービス時間は2分（1時間あたり平均30人）ですので、2分となります。なお、図2に  $\rho/(1-\rho)$  のグラフを記載します。込み具合が1に近づくに従い、急激に待ち時間が長くなります。

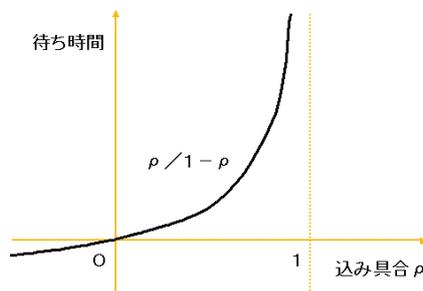


図2  $\rho/(1-\rho)$  のグラフ

以上の例は、レジが1つの場合です。レジを2つにした場合の待ち時間を説明します。

レジが2つになった場合、1時間当たり平均60人のお客をレジで処理できます。その場合、 $\rho = 15/60 = 1/4$  となり、行列の長さの平均は  $1/3$  人となり、待ち時間は、 $2/3$ 分（40秒）となります。レジの

数が2倍になると待ち時間は、半分ではなく  $1/3$  になります。

このようにサービスの窓口を増やすことで、待ち時間が短縮されることとなります。

## 3. 待ち行列理論のビジネスへの応用

待ち行列理論は、元々情報通信の分野で発達をしましたが、様々なサービスでも応用されてきました。その例が先に説明しました「レジでの待ち時間」の、共通的なリソースを複数の人、物などが使う場合の数値的な解析になります。

サービスを提供する場合は、待ち時間が短い方が、お客に対して良いサービスとなりますが、多くのリソースを用意する必要があり、多くのコストがかかることとなります。そのため、費用対効果を考慮して最適リソースとすることが重要となります。また、無駄な待ち時間は、お客に待ち時間を長く感じさせることとなります。そのため、アトラクションなどでは、待ち時間にエンターテインメントを提供し、時間を短く感じさせる工夫を行っています。

待ち行列理論を事業に応用することで、効率的なビジネスが考えられます。以上の内容を踏まえて、データサイエンスをビジネスへ適用していきませんか。

### 参考文献

- [1] 独立行政法人 情報処理推進機構, “DX白書 2021”, 2021年12月1日
- [2] 川島幸之助, 他, “待ち行列理論の基礎と応用”, 共立出版, 2014年10月25日
- [3] 日本経済新聞 核心, “ワクチン接種はデジタル戦争”, 日本経済新聞朝刊, 2021年3月8日



教授  
大塚 晃

【担当科目】  
●ITソリューション  
●ICT技術戦略  
●AIと応用  
●演習 I・II

新潟大学大学院自然科学研究科修了。博士（工学）。三菱電機株式会社 情報技術総合研究所にて、無線通信技術など研究開発、および情報通信技術によるソリューション開発に従事。ICT技術の研究、および事業戦略立案を進めている。電子情報通信学会、日本シミュレーション学会、人工知能学会、日本ベンチャー学会に所属。

# 修了生の活躍

MBAを取得された修了生に、入学経緯や大学院で学び得たこと、今後の抱負や目標などについて語っていただきました。



## 株式会社ウイング

代表取締役社長

樋山 泰三さん

(2009年3月本学修了)

【業務内容】

- DXシステム構築とDXサービスの販売
- LowCode (AIツール) を駆使したシステムコンサルタントとシステム構築

ご鞭撻を頂ければ幸いです。

ウイングは、いわゆるIT業ですが、ITは手段でしかなく、我々のミッションは、皆様の企業経営活動を応援する事。NewNormal社会は、DX化されたデジタル社会です。人と人、企業と企業、システムとシステムの繋がりが不可欠であり、この激変の時代を生き抜くには、環境変化を察知し、スピーディに適應できる企業づくりが必要となります。

その応援をするために、DX化をスピーディにできるサブスクリプションモデル「DXビタミン」の提供を開始しました。NewNormal時代を、生き抜く為に適切な「DXビタミン」を処方しますので、お気軽にお声がけ下さい。

## お客様の経営課題解決とDX基盤づくり

### 動機は不純なり！ 100%の受け身の姿勢

動機は不純です。

我が社の樋山会長（当時、樋山社長）から、「新潟に経営が学べる大学院が出来たぞ。ちゃんと単位を取って卒業出来れば、MBA取得も出来るぞ。お前は勉強した方が良いのでは？」との勧めがきっかけです。

当時は（今もだが）新潟、東京を行ったり来たりで、内心は、「そんな暇じゃない！」と思いつつも、特に断る理由もなく、仕方なくであったと思います。今になって思えば、どこかで「自分磨き」もしなければと感じていたのかも知れません。お陰様で、この入学が私の人生の転機となったことは、間違いありません。

### かけがえのない仲間を得て、自分を磨く！

人脈形成と自己形成（自分の自信づくり）この一言に付きます。

在学の2年間で学んだことは、たくさんあります。我流のビジネス感や経営手法を、授業で学んだ内容から、理論立てし、体系化して整理することが出来る様になりました。自分の経営思考基盤をつくる事が出来たと感じております。

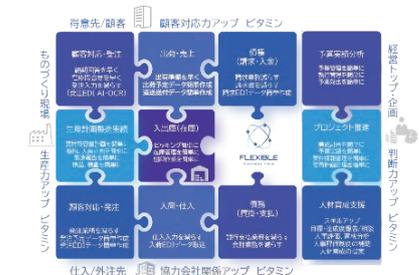
発想力やビジネス思考力は、学業だけで、培われたものでは有りません。良き同期メンバーに恵まれ、得られたことは、多くあります。お互いの将来や悩みを素直に相談できる仲間が出来たからこそ、自分にも自信がつかしました。この人脈形成が、今でも良きアドバイザーとして、私を支えてくれています。これが大学で得られたものです。自分の宝となりました。

### NewNormal時代を生き抜く 企業活動を応援する！

先ずは、御礼とご報告から昨年9月から株式会社ウイングの代表取締役社長に就任しました。これも一重に、事業創造大学院大学に関わる皆様から、様々なご助言を頂いてきたからとっております。この紙面をお借りして御礼を申し上げます。引き続き、ご指導、



社員と家族でウイング米づくり



サブスクリプションモデル「DXビタミン」サービス

### 嫌だと思ったら、 チャレンジしよう！

将来あるあなたへ、「嫌だな、やりたくない、面倒くさい」と思うのは、自分の心の中までとしましょう。言葉や行動は、あえて思ったことと逆をチャレンジしてみましょう。自分以外に、伝えることで自分に責任感が生じる。逃れられない自分をつくるのが、大事だと思っています。人は喜怒哀楽があつてこそ、人生豊かになります。その環境をつくるのは、何を隠そう自分でしか出来ないのです。一度切りの人生です失敗を恐れず、どんどんチャレンジして行きましょう。事業創造大学院大学は、それが出来る場でもあるのですよ。自分を磨く勉強をしましょう。チャレンジする人生であれば、きっとあなたを応援してくれる仲間は現れるはずです。あなたの活躍する姿を楽しみにしております。

# 居住地を問わずオンラインでMBA取得+東京サテライトOPEN

本学は、通学時間を気にせずご自宅や会社からオンラインでMBA取得が可能となりました。社会人の方が学びやすいよう居住地を問わず好きな場所から講義の受講や研究指導を受けることができます。また首都圏への出張時などにご利用できる「東京サテライト」が2022年4月、東京駅直結の場にOPENします。

対象：職業を持っている又は遠隔地に居住するため、本学に通学することに困難を伴う方（個人・企業団体等を問わない）

学び方：在学中2年間の講義受講はすべてオンライン、研究指導（ゼミナール）は入学後半年間から修了時までの間、半年毎に全15回中計3回相当を対面による通学指導を受講。



## INFORMATION

### オープンキャンパス/MBA特別授業 オンライン

本学では、入学を希望・検討されている方を対象に、オープンキャンパスを開催致します。将来起業を志す方、事業承継者やビジネスリーダーを目指す方を対象に広く公開しております。是非この機会にお気軽にご参加ください。（参加無料・要予約）

開催日 2022年1月22日(土) 13:30~15:40



『ハードオフ流経営と  
ハードオフのこれから』

講師  
株式会社ハードオフコーポレーション 代表取締役社長  
山本 太郎 氏



『リユース企業のグローバル展開の課題：  
「株ハードオフコーポレーション」を事例に』

担当 地域・国際担当副学長・教授 富山 栄子  
【担当科目】  
マーケティング/グローバル・マーケティング/演習Ⅰ・Ⅱ

開催日 2022年2月19日(土) 13:30~15:30



担当 教授 杉本 等

【担当科目】  
ビジネスプラン作成法/演習Ⅰ・Ⅱ

※テーマは決まり次第、本学ホームページでお知らせいたします。

### ●税理士試験科目免除申請説明会

開催日 2022年1月22日(土) 10:30~12:30

2022年2月19日(土) 10:30~12:30

### お申込みQRコード

お申込みの方はこちらからお申込みください。簡単な入力フォームとなっております。

またお電話やメールからのお申込みも受け付けております。



オープン  
キャンパス



税理士



事業創造セミナー

### 事業創造セミナー オンライン

今年度より年6回に亘り事業創造セミナーを開催しております。起業や事業承継、また組織内での新規事業展開を担っている方など、本学を修了し活躍している修了生を講師に迎え、事業を立ち上げる経緯や事業内容の考え方など実例をもとにお話します。

開催日 2022年1月29日(土) 13:30~15:30

『ワインを通じた事業創造～ファンに支えられ  
共に歩む“新潟発”ワイナリーの挑戦～』

講師 株式会社カーブドッチ 取締役 掛川 史人 氏

### 特別講義 オンライン



開催日 2022年1月8日(土) 10:30~12:00

フラール株式会社代表取締役会長 渋谷 修太 客員教授  
『起業家の力で、故郷を元気に。』



開催日 2022年2月12日(土) 10:30~12:00

NSGグループ会長 学校法人新潟総合学園 総長・理事長 池田 弘 客員教授  
『かなえる力～その極意は「志」にある～』(仮)



開催日 2022年3月5日(土) 10:30~12:00

サッポロホールディングス株式会社 顧問 高島 英也 客員教授  
※テーマは決まり次第、本学ホームページでお知らせいたします。

### 2022年4月入学 入試日程

- 国内第5次入試：2022年2月12日(土)  
(出願受付期間：2022年1月19日(水)~2月7日(月))
- 国内第6次入試：2022年3月5日(土)  
(出願受付期間：2022年2月9日(水)~2月28日(月))
- 国内第7次入試：2022年3月24日(水)  
(出願受付期間：2022年3月9日(水)~3月22日(火))



# 事業創造大学院大学

JPress 編集・発行/事業創造大学院大学 広報委員会  
〒950-0916 新潟市中央区米山3-1-46  
TEL 025-255-1250 FAX 025-255-1251  
URL <https://www.jigyoo.ac.jp/>  
e-mail [info@jigyoo.ac.jp](mailto:info@jigyoo.ac.jp)