

時間に支配されない一方法 ー待ち行列理論からの回答ー

情報科学部・奥田隆史

時間・仕事に支配されない。 頭に浮かんできたフレーズは①と②です。

- ① “時の流れ飛び越えてゆけ 自由に生きてく方法なんて100通りだってあるさ”
(浜田省吾 風を感じて ~Easy to be happy~)
- ② “ものごとはね心で見なくてはよく見えない。一番たいせつなことは、目に見えない”
(星の王子さまより)

仕事に支配されない。 そのための私の心構えは、「仕事（書類）の待ち行列ができない工夫をし、人生のトータルの時間を充実させることを目的にし、超公私混同する」ことです。超公私混同とは他人には仕事に見えることを、自分にとっては遊び・ゲーム・成長熟達（じゅくたつ）の機会だと勝手に見なして、取り組みやすくしてしまうことです。

待ち行列を表現する数式（PKの公式）

とはいえ待ち行列は心構えだけでは減りません。 気合いでも減りません。

科学・数学の力を借りましょう。待ち行列を減らす方法は、数理モデルと問題解決、オペレーションズ・リサーチ（OR）という領域で、待ち行列理論として研究されています。待ち行列理論はでは仕事、人、車、通信パケットなどを、行列を形成する客と見なします。**ポラチェック・ヒンキン（PK）の公式**（『混雑と待ち』（高橋ら、2001））の物理的意味を解釈すると待ち行列を減らすポイントが見えてきます。

仕事の待ち行列を減らすポイント

(1) 到着の制御

野次馬を客を減らす。予約制の導入。オフピークの導入（平滑化）。

(2) 処理に関連することの制御

平均サービス時間を減らす（自動化、機械化、教育、自己研鑽）。サービス時間の変動の減少（仕事の標準化）。待ち行列の共通化。混雑時のサービス簡素化。窓口数の増加。臨時窓口の開設。

(3) ゆとり／遊びの活用

無思慮にシステムの効率化を図り「ゆとり」を削らない。

「ゆとり」がないとアクシデントに弱くなり、時間にも支配されてしまう。

(4) その他

サービス時間の少ない客（重要客）に優先権付与。