

口ボが従業員に

小売りや飲食店、ホテルなどの導入が広がっている。顧客をスムーズに案内したり、多言語や画像を駆使して説明したりする能力に優れ、人手不足に悩む現場の「救世主」にもなりそうだ。



「はま寿司」は一部の店で口小
ットが客席の案内などをする

人手不足に「救世主」

する。タツチパネル端子より、ヒト型ロボットには「ワクワク感がある」
（田辺氏）。

「ケルーラ」のヒト型ロボット「Pepper(ペパー)」を受付の「店員」として導入した。来店客はペッパーのタッチパネルに人数や席の希望を入力し、番号が書かれた紙を受け取る。空席が出るとペッパーが番号を知らせ、席を示す。これはま寿司の田辺公己取締役は来店客の待ち時間短縮だけでなく、従業員の負担軽減にもなるとみる。ペッパー導入は昨年始め、さいたま市の事例が3店目。はま寿司は内数万円のリース料を負

案内・清掃…役割幅広く

ヘロボットの市場が20年後には5兆円になると
推計。日本空港ビルデン（東京・大田）も昨年
1月から2カ月ほど清掃ロボットを配置した。
「飛行機が好きなんですか。よしければ展望
ツッキに上がってみてく

など)が展開する遠隔操作室の案内ロボ「エアポートコンシェルジュCAI-B」は子どもくらいの育丈で、テンポよく会話を交わしていく。

「海中」でロボとの会話に夢中。海外から訪れた家族にも「すごく役に立つのでは」とスマーズなロボ接客に感心していた。

月の開業以来、ロボを順次増やしてきた。ホテルで働くスタッフに代わり、接客や清掃、荷物運びなどをこなす。ホテル従業員は7人と当初の4分の1に減った。

昨秋にはギネス世界記録で「初めてロボットがスタッフとして働いたホテル」として認定。「世

ロボットが働く「変なホテル」（長崎県佐世保市のハリスティンホテル）

ロボとの会話に夢中。海外から訪れた家族にも「すごく役に立つのは」とスムーズなロボ接客に感心していた。

商業施設のアジア太平洋トレードセンター（ATC、大阪市）も昨年12月から1月末までロボットを配置。ロボ向けサービス開発のタスカケル（東京・江東）と組み、ロボの案内能力で「施設内の回遊率を高める」。

IT（情報技術）ベンチャーのヘッドウォータース（東京・新宿）は飲食店運営のゲイト（東京・墨田）の居酒屋で「飲みニケーションロボット席」を設けた。ヴィストン（大阪市）の小型ロボ「Sota（ソータ）」を店内で貸し出すスマートフォン（スマホ）アプリと連動させ、顔写真をせて盛り上げたりする。

ハウステンボス（長崎県佐世保市）の宿泊施設「変なホテル」は15年7

従業員は7人と当初の4分の1に減った。

昨秋にはギネス世界記録で「初めてロボットがスタッフとして働いたホテル」として認定。「世界一、生産性の高いホテルになった」。ハウステンボスの沢田秀雄社長の鼻息は荒い。

自らがホテルに住んでいるうち「人件費など様々な無駄が目に付いた」と沢田氏。ロボを使って生産性の高いホテルをつくりうると思い立った。

3月には千葉県浦安市に2号店を開く。東京デイリーゾート（TD R）の近くで、家族客なりと連動させ、顔写真などを取り込む。親会社エイチ・アイ・エス（H I S）はホテルを成長事業に位置付ける。高い生産性などを武器に、5年後で働くスタッフに代わり、接客や清掃、荷物運搬をを目指している。