

接客ロボット

2022. 3. 25

コロナが落ち着いた時期に、家人と食事に出かけた。メニューを見ながら何を注文するか考えた。私はというと、たいてい迷うことなく決めることができる。一方、家人はというと、たいてい迷っている。決めるのに時間がかかる。これは30年以上も前から変わらない。

ようやく決まった。ピッと押した。店員さんが注文を取りに来てくれた。こちらから伝えて、店員さんが確認をしてくれた。ここまでは、今までと変わりはない。その後、水がこないなあと思っていると、突如として水が運ばれてきた。

現れたのはロボットである。2つの水とナイフ、フォーク、おしぼりが入ったケースを運んできた。とはいっても、これらのものをお客である我々が手にしてテーブルに置かないと、彼？彼女の任務は終了しない。

あっけにとられていると、家人が冷静にボタンを押した。すると、ロボットは戻っていった。また来ないかなと観察することにした。すると、分かったことがあった。テーブルに向かうときは、ロボットさんの背中に、03などのテーブル番号が表示されていた。それが帰るときにはHOUSEと表示が変わっていた。当たり前か。何か喋るのかというと、必要最小限のセリフだった。だまっていられるのも怖い。

長男のインスタに全く同じタイプの接客ロボットが活躍する動画が上がっていた。そのため、驚きはしなかったのだが、心の準備ができておらず、突然の出来事となった次第である。

皆さんは、ロボットが動き回るお店など、当たり前だと思っているだろうか。世の中が、どんどん昔読んだSFなどの話の世界に近づいている。科学技術の進歩とは恐ろしい。自分が生きている間にこうなるとは思っていなかった。

確かに、これからの労働力不足を補うには接客ロボットはいいかもしれない。コロナ禍の中で人との接触を減らすというねらいもあるだろう。何事も慣れだろうか。何だか、徐々にスターウォーズの世界に近づいているような気がしないでもない。

席を立て歩いてしていると、ロボットさんが現れた。身長が低い。それで気づくのが遅れた。焦る。ぶつかったらどうしよう。こちらが気を使う。かといって、これが身長が高ければ、今度は恐ろしい存在となり脅威である。

私が思うに、どんな店にでも接客ロボットの導入とはならないであろう。やはりお店の雰囲気などに合う合わないがある。全国展開をしているようなチェーン店が中心となるのではないか。お客さんへの調査では、「次回もまた配膳してほしい」「食事が楽しくなった」との回答があるようである。人からロボットに代替可能な作業は移行し、その分の労働力を別なサービスにまわすということもある。

調べてみた。「高性能のセンサーを装備し、スムーズかつ安全な移動を実現。前方死角なしで、人や物を滑らかに避け、料理などを安定的に運びます。最短60cmの幅を通過することが可能で、人とのすれ違いもスムーズです」とあった。今回は、条件反射的に避けたが、今度はロボットさんとすれ違ってみようと思う。