

## サービス分野におけるロボット活用に係る論点

### (基本的な考え方)

- ◇ サービス分野は労働集約的な分野である一方、顧客満足度を高めサービスの付加価値を高めるといふ点においては人の良さを追求する現場としても重要であり、働き手の人間性の尊重といった観点からもロボット活用への期待は大きい。
- ◇ 一方、サービス分野は非常に広範に及ぶため、現場の状況や将来像を踏まえた上で、業務内容の分析を行い、人が行うべき業務、ロボットが行うべき業務、人とロボットが協調して行うべき業務を適切に見極め、戦略的に重点分野を絞り込むことが必要。その際、具体的な数字・データをを用いて検討することが重要。
- ◇ さらに、研究開発に当たっては、単体の世界に閉じることなく、他分野との共同研究を進める等の連携を図ることが重要。

### (ロボット開発)

- ◇ 対人プロセス（接客等）／対物プロセス（バックヤード等）の自動化推進
- ◇ 自動化が進まずに未だに人手に頼っている作業
  - 対象物の持ち上げ・移動、設置（ピック&プレイス）
  - 技術的課題（センサー認識、軟弱不定形物のハンドリング等）

### (例)

- ▶ トラックからの荷下ろし・荷積み、パレタイジング／デパレタイジング、仕分け
- ▶ 物流倉庫における在庫管理から発送までの自動化
- ▶ 食事の配膳、衣服やリネン類の折りたたみ及び搬送・配置
- ◇ 地域単位でサービスニーズとロボット技術をマッチングさせる仕組

### (現場導入支援)

- ◇ ロボット活用に関するノウハウが存在しない現場への導入促進
  - 費用対効果の検証、有効な活用方法を検証するための実証事業

(市場環境整備)

- ◇ ロボット導入に向けて現場への仲介機能を担うプレイヤーの育成
  - ロボット導入による効果の検証、その結果を広く普及するための仕組み
- ◇ 本格的な市場への普及促進
  - サービス生産性向上のベストプラクティス事例の展開
- ◇ 国際安全規格（ISO13482）の取得促進、認証体制の強化
- ◇ 既に製品化されている警備ロボットや掃除ロボットも含めさらなる活用促進に向けた規制制度やルール整備、規格の標準化

(海外市場獲得)

- ◇ 海外市場への戦略的な売り込み
  - 海外実証事業対象分野の拡大（介護分野で先行）

以 上