

サービス業

調査結果：サービス業（国内の現状、課題、将来像、取組事例）

日本標準産業分類を基準とし区別しております。

現状

- 「働き方改革」による年始有給休暇の年5日間取得義務
- 時間外労働の上限規制や割増賃金率の引き上げ等での労働環境見直し

※「農林水産省 等」参照

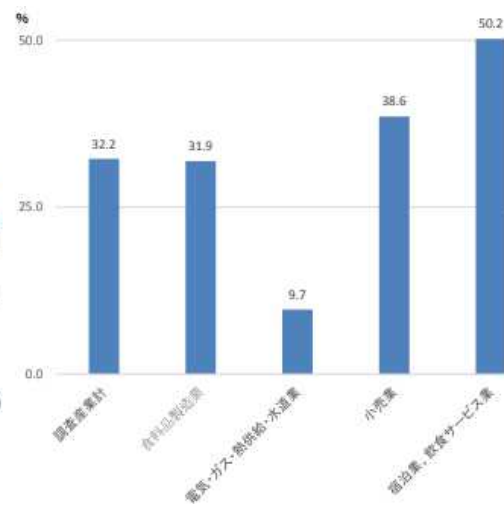
課題

- 労働時間短縮によって、さらなる業務効率化が求められる
- 就業率の低下

各産業における欠員率



大学卒業者就業3年目までの離職率



※「厚生労働省 等」参照

国内の取組事例

スマートフォンを活用した省人化

IoT

概要

- (飲食店)
- スマートフォンアプリで混雑時間を案内し、予約したテイクアウト商品を並ばずに提供。
 - 店舗側は予約がつかまってきたタイミングでスマートフォンアプリが待ち時間を自動で調整。（業務過多を防止）



- (その他)
- 店舗共通のデバイスを用いて、動画コンテンツ等を用いた教育、接客研修を実施。また、非対面・非接触のコミュニケーションが推奨される中で、場所や時間の制約を受けずに社員が業務習得、マネジメントができる機会を実現



※「プレスリリース」参照

将来像

デジタル技術を活用し、顧客価値を創出

日本におけるサービス業はGDP、雇用の7割を占める主要産業である。九州地域においても同様にサービス業は主要産業となっており、地域経済活性化と付加価値の向上を継続していく必要がある。

(デジタル技術活用例)

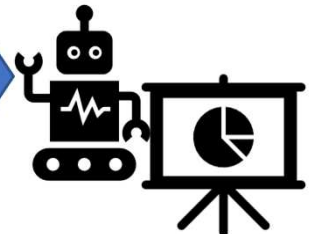
- ・ 「バックオフィスの自動化」による業務過多の抑制
- ・ 自動化(データ化)できたことによるデータ活用(マーケティング)
- ・ 接客効率/人件費削減のためのロボット導入等

社内DX化/デジタル化

◎業務管理システム



ロボット、データ分析等による価値創出



※「令和2年版 情報通信白書」参照

県外取組事例

県外の実践事例を紹介します。

(1) 遠隔接客サービスを活用したサービス業のDX

IoT



遠隔接客サービス「RURA」を開発し、リモート接客を可能にした

事業者：タイムリープ株式会社（東京都千代田区）
立ち位置：ベンダー

取組概要：

インターネットを通じて店舗の接客を遠隔地から行うことができる、遠隔接客サービス「RURA」（ルーラ）の開発・提供。対応スタッフが画面に表示される対面接客やアバターを通しての接客などを選択できるほか、少人数で多拠点の接客ができる点が大きな特長。

<主な取組>

①食品小売業界（弁当販売店舗）

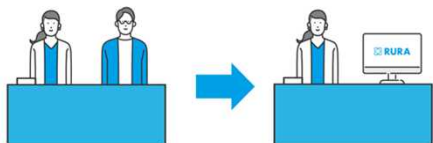
セルフ型レジと合わせて導入することで、無人販売を実現。RURAで声掛けをすることにより無人販売やセルフ型レジへの戸惑いを軽減するほか、常連客とのコミュニケーションや商品の説明などにも活用。

②冠婚葬祭業界（葬儀場）

家族葬向けの小規模式場にRURAを導入。ご葬儀がなくスタッフが不在の時でも、急な見学希望者に対応することを可能に。ランニングコストの削減と、機会損失の回避の両立を実現。

③観光業界（旅行会社窓口）

バス会社が提供する、観光バスツアーの案内・販売店舗の窓口でRURAを導入。ツアーの説明ができるスタッフが複数拠点に対して接客ができるようにすることで、効率的な店舗運営を実現。



取組を始めた背景：

少子化による労働人口の減少は社会課題として長らく指摘されているが、ここ数年、とりわけサービス業における人手不足は深刻であるという事実が複数の調査※で指摘されている。

そこで、接客の効率化と、人がやるからこそできる温かいコミュニケーションの両軸を実現するために、「遠隔から、少人数で複数の拠点の接客ができる」システム開発の取組みが開始された。

※ パーソル総合研究所・中央大学「労働市場の未来推計2030」

<https://rc.persol-group.co.jp/roudou2030/>

厚生労働省「労働経済動向調査」

<https://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/koyou/keizai/2002/dl/kekkagaiyo.pdf>

効果（成果）と今後の課題：

導入企業のとあるチェーン店では、各店舗の設備を整え、また本社に遠隔接客専用のセクションをつくることで3人で27店舗の受付対応を行うという業務の大幅な効率化を実現している。このように、本質的に店舗のDXを推進して効率的な経営を実現するには、「システムを導入したら完了」ではなく、体制やオペレーションを見直していくことが必要である。より多くの店舗の支援を実現できるように、システムの提供だけでなく、体制づくりから伴走していくことを重要視している。



※「タイムリープ株式会社 提供資料」参照

県外取組事例

県外の実験事例を紹介します。

(2) 障がい者の遠隔就労を可能に Gデザイン大賞の分身ロボットカフェ

ロボット



障害者就労支援の社会実装プロジェクトを発意し実現

事業者：株式会社オリィ研究所（東京都中央区）

立ち位置：ベンダー

取組概要：

「分身ロボットカフェ DAWN ver.β」は、筋萎縮性側索硬化症（ALS）や脊髄損傷などの重度障害や海外在住など、自分の身体を現場に運び働くことが困難な人が、分身となるロボットを遠隔操作し、接客を行う世界初のカフェで、2021年6月に日本橋に常設店をオープンした。

〈主な取組〉

ロボットを介した遠隔操作で障がい者らが飲食のサーブを行う

手のひらに乗る小型ロボット「OriHime」、物を運ぶことができる身長約120cmのロボット「OriHime-D」などのテクノロジーを駆使したプロダクト・UX・サービスデザインと、車椅子だけでなくストレッチャーも通行可能なバリアフリーな空間デザイン、遠隔就労人材紹介サービスなど社会と関わり続けるための仕組みのデザインを、カフェ空間に統合した新しい社会参加のためのプロトタイプデザインとなった。



取組を始めた背景：

「人は生きている限り、いつか外出困難になる。それは病気かもしれないし、社会情勢かもしれない。そのときに、自分らしく生きられるロールモデルが無い」という問題を提起したことから始まった。

効果（成果）と今後の課題：

障がい者など外出が困難な人達に対して、「働く」という選択肢を提供。

