

# 自動運転について聞いてみました 「ほんとうに必要ですか？」

YADOCAR-i ドライブ 独自調査

取材協力 リゾートホテル経営者  
大学研究室  
観光研究学会



無断転載ご遠慮ください

雅叙苑観光有限公司  
代表取締役 田島健夫氏

T E N K U

「独自の感性で世界のセレブを魅了する鹿尻島のリゾート「天空の森」を経営する田島社長。

自動運転初めスマート化についての新しい情報についても詳しく、料理や品物の運搬時における事故防止などに、何かしらの装置による対策が必要という認識をお持ちでした。

どうしても人間の運転は完璧ではなく、スピード超過や不注意による事故も発生するので、速度を制限するか、揺れを最小限にできるとかの運搬装置があればと思うことはある。またホテルではリネン品などの重量物や、食品の温度を管理できる便利な運搬装置があれば、省力化や、お客様をお待たせする時間を短縮する事ができるだろう。ここ天空の森は広い敷地を持っているが、一般的なホテルでは、縦の動き（階層）をサポートできるものが必要だと思う。

しかし、スマート化と呼ばれる機械群、つまりロボットやドローンなどは人に恐怖感を与えてしまうもの。

暗闇の中でロボットが動いていたら誰で

運ぶのはハートだと思う。荷物ではない。電線や光ケーブルの中には電気や光が通っていても、届いているのはそれらではないのと同じ。

も怖いと感じる。観光施設に限らず、スマート化はなるべく表に見せない方がよい。近年に見られるスマート化は、「安全に・速く・正確に」作業をする事こそがロボットであるはずだが、何か人間の様な振る舞いまでもさせている事に違和感を感じている。人の近くには人がいる事が一番大切だ。

運ぶのはハートだと思う。荷物ではない。電線や光ケーブルの中には電気や光が通っていても、届いているのはそれらではないのと同じ。ただ物を届ければ良い、人を運べば良いという考え方は、観光施設の自動運転は成り立たない。

最近ではUberEatsなど、料理を届けるサービスはあるが、運んでいる間に味は落ちてしまう。移動中に調理ができて、届いた瞬間に出来るなら一番美味しく食べていただける。

こんなアイデアは非常識かもしれないが、距離や大きさだけでなく時間軸にも目を向けてみて、「運ぶ」ではなく、「もて

なす」を考える事なんじゃないか。

「リゾートは人間性回復産業」だと言われる田島社長の視点は、機械化が急速に進む世の中で、自動運転や、ロボットなどが本来行うべき役割を超えてしまわぬ事、人間らしさを置き去りにしないよう、作り手、使い手がよく注意して前に進む必要性を語られていたと思います。

東洋大学国際観光学科 准教授  
宿泊業のスマート化研究会  
ファシリテーター  
徳江順一郎氏

「大学教員という立場から、宿泊産業を中心とするホスピタリティ・マネジメントについて、日本と海外のホテルの違いを研究し、顧客とサービス提供者の関係を説き、人と人、国と国など、様々な関係性への応用にも言及をされています。また近年では「宿泊業のスマート化研究会」のファシリテーターとして、観光産業のICT化について、事業者とメーカ

「双方の意見交換が円滑に行える場づくりに力を注がれています」

いずれにしても、わが国では将来的に人が足りなくなるので、観光産業でも自動化が必要になるでしょう。歴史を振り返ると、私たちは生活を便利にするために様々な自動化を受け入れてきています。食材を温めるための電子レンジや、部屋の掃除をルンバに任せるといったことです。もちろんその余力を人は何に使えるかを考える必要はあります。

とはいえ、そうしたものに慣れるための時間は必要です。昔はエレベーターが怖い、という人もいたようです。今ではあまり見かけなくなりましたが、デパートのエレベーターガールはその不安の解消にも役立っていました。これと同じで、多くの人は自動運転にまだ信頼を置いていませんが、どこかのタイミングでガラッと状況が変わるのだろうとは思っています。

山手線や新幹線も技術的には無人化できると思いますが、監視員としての人は必要です。3人を2人や1人にするのは早いかも知れませんが、1人をゼロにするためには、様々な条件の変更があると思います。

他方、観光という観点からは、自動運転の必要性は大きいと思います。足（移動手段）があれば行けるのに、という素晴らしい観光資源は日本国内にも数多くあります。しかしレンタカーが無いと行けない、バスを乗り継いだり長時間歩かないと行けない、という理由で躊躇する人は少なくありません。

「ラストワンマイル」対策が過疎地などでは問題になっていますが、観光の面からも、気軽に使える自動運転があれば、新しい可能性が生じると思えます。便利で使いやすいものがあれば、人は率先して使います。これまで行けなかったけど、あれば行ける！というマインドチェンジが起きると思います。

私は、ホスピタリティを「不確実性の高い環境における関係性マネジメント」と考えています。確実なもの無理に人間がやる必要はないのです。例えば、どこでも同じものが提供されるファストフードでは、本来人間が介在する必要はないかもしれません。しか

そうしたものに慣れる時間は必要です。

昔はエレベーターガールもその不安の解消にも役立っていました。

し実際には人間という不確実性を入れる事で、彼らなりのホスピタリティを生み出しています。

自動運転そのものには、ホスピタリティのアイデアはなさそうにみえます。ただの移動という、確実性だけを求めるならホスピタリティも生まれません。とはいえ、観光地における自動運転であれば、例えば意図的に別のルートを選んで走らせてみたり、 구글マップと連携して、類似した観光地にも行けたりなど、安全・正確という確実性の中に、一時的な不確実性のある移動も含めて考えてみれば、大きな可能性が生まれるかもしれません。

現代は様々なIT技術の急速な進化によって、便利で効率的になる一方、新しい発見や驚きといった経験が置き去りになってしまいうこともあります。技術が進化しているとしても、自動運転の普及を考える上で、あえて人間の介在という不確実性を配置することが、社会の理解を得るために必要な過程と捉えるべきか

も知れませんが

日本国際観光学会・宿泊関連研究

部会の皆様、東洋大学徳江研究室の皆様

「日本国際観光学会の宿泊関連研究部会で宿泊産業を中心とした研究を進めている皆様と、東洋大学徳江研究室の皆様が、実際の自動運転に試乗してくださいました。オペレーター同乗での走行体験から無人走行まで、自動運転レベル4を見て、体験していただいた感想を率直な言葉でいただきました。年齢、性別、国籍も違う方々から、とても広い視点での意見がいただけました」

「実際に乗ってみて、自動運転の今後についてどんな印象を持ちましたか？」

（女性：50代）五年以内には普及をして欲しいです。観光中心の話にはなりません。アメリカではワイナリーをカートに乗って巡る体験もあります。私も海外旅行の時には面白くてワクワクしました。高齢化社会になって、引きこもりになってしまふ人もいますので、そうした興味関心があれば足も向くと思います。緩やかなワイナリーの丘を荷物も乗せられてスイスイ走ってもらいたいですね。

(男性・60代) 私は地方の町全体を楽しめる分散型ホテルに興味があります。集落を一つの宿泊地として考え、点在する空き地や歴史的建物をリノベーションして宿泊施設として利用したり、買い物や食事は地元の人が普段使うお店を訪ねることで、地域全体に触れ合いを体験できたりと宿泊の形も多様化しています。そんな時に自動運転があっても良いのではないかと思います。

(男性・中国留学生・20代) 安全性の事は気になりました。もし事故があったら怖いと思います。試乗では障害物を避けるように曲がって行きましたが、突然だったのでびっくりしました。事前にアラートが鳴るなどがあればもっと安心して乗れると思います。

(男性・中国留学生・20代) スムーズに走っていました。右にも左にも動くのでアトラクションの乗り物みたいな感じがありました。とても広い駐車場で自分の車まで連れて行ってもらえるとか、便利になると思います。

(女性・20代) 車のデザインも重要だと思います。キカイっぽくなくて、カワイイ方が愛着が持てると思います。自動販売機が乗っていたら便利だなとか。最近

自動運転で、今住んでいるところへサービスを届けてもらった方がありがたい。あと何年かで無くなってしまう町かもしれないけど、その時までをスマート化が支えてあげればいい。

では回転寿司や焼肉屋さんでも、キカイが料理を運んで来ますが、カワイイ形だったら楽しくなります。

### 「自動運転が社会に受け入れられる為に何が必要だと思いますか？」

(男性・50代) まず人が乗るのか、物を載せるのかで分かれると思います。さらにその目的は、乗車する事なのか、必要に迫られて、乗ったり載せたりしなければならぬのかを分けて考える必要もあると思います。

(男性・中国留学生・20代) 中国では、ホテルのルームサービスに配達ロボットを使うところも増えてきています。国全体がスマート化に邁進しているので、自然と受け入れていると思います。

(女性・50代) 世代による違いもあると思います。ロボット掃除機も最初は疑っていましたが、今では任せっきりにになりました(笑) これからの人たちは自然と受け入れるのではないでしょう。

Macintoshが出てきた時のように、カワイイとかイメージの柔らかさでも、その感じ方が大きく違うと思います。

(男性・中国留学生・20代) 人間は外から見て、今日は調子がいいとか悪いとかわかりませんが、マシンはそれがわからないので怖いです。自分がマシンを信用するための情報があつたら良いと思います。

(男性・60代) 省力化は必ず必要ですが、残された人の負担が増えてはいけないと思います。電車やバスから車掌さんが消えて、運転手の負担が増えたのは事実です。

### 「自動運転やロボットに求められる事を一言で表すと？」

(男性・50代) ロボットは正確に黙々と仕事をこなしていれば良いと思います。インターフェースが人に分かりやすいかどうか、ソフト面の価値基準が判断されると思います。

(女性・20代) どう使うのか、コンセプトがはっきりしていてもいいと思います。サービス業でも人を使うべきかロボットを使うべきか分かれると思いますが、たくさんお金を払ったのにロボットか！とがっかりさせるようでは良くないと思います。

(男性・中国留学生・20代) 人間は新しい技術に慣れるまでは、引いてしまうし、恐怖感も持ちます。昔アップルの

く観光についての研究をされている皆さんから見た、自動運転の感想はそのコンセプトの重要性でした。人に接するために、可愛らしさなどの外見はもちろん、人をサポートできる設計思想である事が、人とロボットが共生するこれからの時代に求められるようです。

ホテルチェーン事業会社 取締役  
(企業名、お名前は非公開)

「国内で数多くのリゾートホテル事業を展開されている企業の取締役にお話を伺う事ができました。今回は個人的な見解としつつも、人手不足という大きな課題とサービス品質向上の持続について、また数年間に及びコロナ禍を経たお客様ニーズが変化する中で自動運転をはじめとしたスマート化、自動化の必要性について語っていただきました。」

「観光・宿泊事業において、自動運転やロボットに対してどのような見解をお持ちでしょうか?」

もちろん自動運転にも関心はあります。その活用には大きく二つの方向性があります。

その一つは、広大な地域全体を使った分散型ホテルの構想です。街全体を一つのホテルとして、地域との触れ合いを楽しむ新しい滞在の形です。お客様にはホテルに宿泊していただいて、その地域の歴史的建物を巡ったり、地元の人たちが行っているような食堂に行ったりと、地域の日常を楽しむ事です。

しかしそもそも交通網の乏しい地域であれば、移動にはマイカーやレンタカーが必要になります。その結果、ホテルには人が集まっても地域にお金が落ちません。気軽に自動運転のクルマを使えるようになれば、様々な地域で分散型ホテルの可能性が広がると思います。

他方は、宿泊施設の中の問題です。はっきり言って人手不足は避けられない問題です。スマート化を考える事は当然と言えます。お客様の移動、荷物の移動、どれを取っても人が行なっています。また施設内という狭い空間でも、小回りの効く車体のものが好ましいです。

「ホスピタリティを重要視される宿泊業にとって、無人化は逆効果ではありませんか?」

無人オペレーションのハードルは、大きく下がって来ています。

この数年の間に、あらゆる場所でセルフが当たり前の時代にもなりました。そこにコロナ禍というニューノーマルへの転換が重なりました。長い間、ホテル業は人と人の接触が厚いほどサービス価値が高いとされて来ましたが、こうした状況の中でお客様も非接触を望まれるように変化をしました。

これからは接触機会を最小限にして、質の高いサービスを追求する時代でもあります。

「実際に導入をされるとしたら、どのような事に注目されますか?」

当然ですが心配なのは安全性、そしてコストです。施設内を走行させるとしたら、公道とは違い狭い道や、演出された環境の中に通路があります。道端の池やあぜ道などを再現する場合もあります。また雨天や積雪など、悪天候の場合に走行ができるのかも心配です。

コストの面では無人運転が絶対条件になります。自動運転を導入してもマンパワーを減らせないのでは意味がありません。

一台導入するコストで、何人分の人件費を減らせるのかをしっかり検討すべきだと思います。導入を促進させるためにも、助成金をつけるなど、観光行政の主体的な支援を期待したいです。

個人的な見解ですが、宿泊業全体で見ると場合には、お客様の移動用より、業務支援のニーズが高いのではないかと

思います。用途に合わせて車体の形を選んで自動化できるのであれば、課題の解決案としてアレンジしやすいですし、当社でも導入実験が始められるのであれば、早めに試してみたいですね。

「コロナ禍で大きな影響を受けた観光産業が、ニューノーマル時代に向けて再始動し始めています。顧客の価値観の変化と、省力化の絶妙なバランスを実現するために、様々な変革にチャレンジしていかねばならない宿泊業界にとって、自動運転などのスマート化は救世主になれるのか、我々がさらに知恵を絞らなければならないと言えます。」

自動運転への期待や課題はさまざま。いまある課題の解決と、幸せなミライを見つけるために、みなさまのご意見も私たちにお聞かせください。



自動運転システム  
YADOCAR-i  
ドライブ



東海クラリオン株式会社

<https://www.tokai-clarion.co.jp/yadocar-i/>