

- 人の移動や輸送を目的とした搭乗型ロボットは、比較的規模の大きい施設における回遊行動の促進、移動のサポートに利用されています。
- 例えば、施設を訪れるお客様の移動サポートのために搭乗型ロボットを貸し出す場合、歩行に困難をかかえているため、外出や施設への来訪を控えていた方の施設利用の増大や、介助の知識がないスタッフでも施設内の移動を円滑にサポートできるようになるなどの導入効果が期待されます。

ロボット導入前



ロボット導入後



歩行が難しい方にとっては
利用が難しい施設である
(施設内の回遊が困難)



サポートが必要なお客様に
適切なサポートができる
スタッフの育成が難しい

歩行が難しい方には
利用のハードルが高い施設である

搭乗型
ロボットの導入



歩行が難しい方にも
快適に利用してもらえる
施設である



介助に不慣れなスタッフ
でも、間接的に移動の
サポートを行うことが
できる

従業員の特別なサポートがなくとも
誰もが快適に利用可能な施設へ

【事例】 商業施設におけるお客様の移動サポートへの活用

point

- 施設を訪れたお客様にとっての移動負担の軽減
- 回遊性の向上による1回の施設来訪あたりの消費金額の拡大(施設の売上への寄与)
- お客様に触れずに、移動サポートを実施できることによる従業員の感染症対策の強化

「ロボット導入前」の業務フロー

「ロボット導入後」の業務フロー

誘導受付

【施設スタッフ】

- インフォメーションカウンターを訪れたお客様から移動の介助を求められる。スタッフは訪問したい/立ち寄りたい場所を確認。

【施設スタッフ】

- インフォメーションカウンターを訪れたお客様から移動の介助を求められる。スタッフは訪問したい/立ち寄りたい場所を確認。

誘導準備

【施設スタッフ】

- お客様に手をかけてもらい、スタッフが施設内の案内・誘導を開始。
- **[課題]** スムーズなアテンドを行うためには、適切な介助方法の習得が必要

【施設スタッフ】

- お客様を案内し搭乗型ロボットに座ってもらい、スタッフに追従する設定で、お客様を乗せたロボットが走行し、施設内の誘導を開始。
- **[効果]** アテンドを行うスタッフに特別な知識は不要

誘導

【施設スタッフ】

- お客様の歩く速度や歩幅、障害物を確認しながら店舗へ誘導。
- **[課題]** スタッフによるアテンドの負担大
- **[課題]** お客様の転倒リスクがあるため、スタッフは移動介助の方法の習得が必要

【施設スタッフ】

- スタッフは搭乗型ロボットの前方を歩いてお客様をアテンド。お客様の要望に基づき店舗へ誘導。
- **[効果]** アテンド負担の軽減、転倒リスクの削減
- **[効果]** お客様の回遊性の向上(訪問店舗数の増加)による消費金額の拡大