

さくらま経済探訪

159

人手不足が深刻化する中で、デジタル技術を活用した省力化投資を実施する企業が増えています。製造現場やオフィスのみならず、非製造業の対面型サービスで省力化投資が行われると、私たち消費者が省力化されたサービスを実感する場面も増えることになります。以下では、最近、私が経験した事例をご紹介し、その効果などを考えてみたいと思います。

大手の外食店に久々にお邪魔しました際には、初めて入店から退店まで従業員との接觸が一切あませんでした。ネットで予約を取り、お店にお邪魔すると受け付けの端

未があります。以前は、受け付けは従業員が行つており、窓をテープでブルに案内していました。今回は受付番号を入力すると、テーブル番号とバークードが記載された紙が出てきて、自分でテーブルまで行ききます。注文はタブレットで行います。注文も機械で運ばれてしまいますが、食事が終わるとタブレットで会計を申請し、金額を確認します。

会計はセルフレジで、受け付けで愛領した紙のバークードを読み込み、支払いを済ませます。以前は会計も従業員が対応していたの

清水 雅之 日本銀行調査統計局 調査主幹・埼玉県経済総括



効果を実感する省力化投資

りまし
たり、慣
した。

する苦情がなくなったほか、診察料金を改定するなど職場環境が改善している。そこで、クリニックには事務負担の軽減による少人数での事務対応

機関などからのサポートを受けて、デジタル技術あるいは人工知能(AI)をも活用して生産性の向上や人手不足の緩和を一段と進めたい」とが課題だと感じています。

で、完璧なまでの省力化で労働生産性は大きく向上していると思いります。外食をして「いらっしゃいました」といふ言葉や人の触れ合いが一切ない」とには若干の寂しさがあります。企業だけではあります。私が通院している従業員数人のクリニックでは、最近、予約システムを導入しました。以前は、同クリニックは患者者が非常に多く、受け付け

み時刻に再訪しても長時間待つことが口頭となる点のメリットがあるのです。また、患者である私は受け付けのためにクリニックに行く必要もなく、受診予定時刻もかかるため、受診にかかる時間も大幅に短縮できます。平日は定