

## 要旨

私たちが必要とするロボットとは何か？

～ユーザー目線で辿り着いた答え～

## 1. この研究で何を伝えたいのか

“ロボット”とは非常に広義な言葉です。そのため、「ビジネスに利用できるロボット」を議論してもアイデアが発散してしまいます。そこで、まずロボットとは何かを定義した<sup>※1</sup>うえで、コンセプトを限定し、研究範囲を絞り込みました。議論の末、我々が選定したコンセプトは“相棒”です。

その上で、私たちが必要とするロボットとは何かを分析しました。「私たち研究メンバー（ユーザー）が欲しいロボット」＝「売れるロボット」という前提を置き、売れるロボットとは何かを考えることが、ロボットビジネスの秘訣に繋がると考えたためです。これについて、私たちは私生活（家庭、趣味など）と公生活（職場、仕事など）の2つの視点で研究しました。

これからロボットビジネスについて検討しようと考えている方、ロボットに興味がある方に、我々の失敗から得た教訓をロボットビジネスの秘訣としてお教えします。

## ※1 ロボットの定義

本研究では、人間の作業を代替してくれるものをロボットと定義します。

ロボットとは人間が行う処理を自動化するものだと捉えます。テクノロジーの発展とともにそのレベルが刻々と変わり行くものの、その原理・原則は不変だと考えます。現在、人工知能（AI）と呼ばれるテクノロジーを搭載した製品が主流ですが、19世紀では簡単な計算（加算、減算など）が行える機械式計算機もロボットと呼ばれていました。ロボットが扱う内容は異なりますが、人間が行っている作業を代替するという点では同じだと言えます。

## 2. 研究内容

## (ア) 私生活におけるロボットの研究（Private チーム）

私生活で活躍するロボットとしては、個人のライフスタイルの向上を満たすもの、社会貢献できるものなどがあると考えました。その上で、ビジネスの観点も取り入れ、上記を踏まえて様々なアイデアを検討しました。その過程で抱いた疑義の一つに“カタチの必要性”があります。このような私生活におけるロボット活用における疑義や可能性に焦点を当て、研究を進めました。

## (イ) 公生活におけるロボットの研究（Work チーム）

公生活でロボットを導入する第一の目的は、工数削減による業務効率化であると考えました。ただし、ロボットは工数削減の手段の一つでしかありません。そのため、既存のシステムやツールと比較して、ロボットならではの優位性や効果

## 要旨

を見出す必要があると感じました。

その結果生まれたアイデアが『分身ロボット』です。

『分身ロボット』は、自ら持っている知識を搭載し、自分の代わりに自動回答してくれるチャットボットです。これにより、何度も同じ質問に回答する必要がなくなります。質問する側も、リアルタイムに回答が得られることで業務を円滑に進めることができます。他にも様々な価値がありますが、この余白に書くには狭すぎるので発表時に公開します。

### 3. 研究結果

(ア)Private チームでは、研究メンバー自身がユーザーの立場でアイデアを出したものの、実用的な（売れる）ロボットではないという結論に達しました。先に述べた“カタチの必要性”が、その理由です。そのため、Private チームとしては私たちが必要とするロボットの作成に至りませんでした。ただし、この失敗を次への教訓として活かすことはできると考え、売れるロボットを作るための教訓として整理しました。

その教訓とは、「無形の利便性と有形の効果性の見極め」、「ロボットは万能である必要はない」、「インターフェース変更が生み出す可能性」の3つです。

(イ)Work チームでは、チームで考案した分身ロボットの有用性を確かめるために、ユニタユーザー会員にアンケートを実施しました。その結果、74%が「利用してみたい」との回答を得ることができ、分身ロボットが実現できたら世の中にもニーズがあると考えました。

一方、チャットボットに対する精度・入力工数といった懸念事項も多く挙がったことから、2つの手法でチャットボットを作成し、検証を行いました。

実際に作成したものを利用してみて、便利ではあるもののどちらの手法にも得手・不得手があり、現状の技術では全ての課題を解決することはできないことがわかりました。

このことから現状の技術を正しく理解し、実現可能な範囲をユーザーにも理解してもらうことがビジネス活用において重要な要素であると考えました。

### 4. 総括

たとえシンプルな機能でも、形がなくても、“楽しみたい”と“楽をしたい”を満たしていれば、それが「私たちが必要とするロボット」になるという結論に至りました。

この結論から、ロボットビジネスで成功するための5箇条をお届けします。

文章内の記載の会社名および製品名は、各社の登録商標または各社に帰属する標章もしくは商号です。