

テーマ	食サービス産業におけるロボット・AI 導入に対する意識と生産性に関する調査		
連携企業	(株)プロントコーポレーション		
指導教員	野中 朋美	ノナカ トモミ	
メンバー	神藤 彩乃	ジンドウ アヤノ	発表者
	小川 冴子	オガワ サエコ	発表者

## 日本フードサービス協会研究助成 研究成果報告書

1. 研究の概要
<p>「サービス産業におけるロボット・AI 導入に対する意識と生産性に関する調査」</p> <p>ロボットや AI など人と機械が協働するサービスシステムでは 人が介在するサービスシステムならではの付加価値創出と品質・生産性が求められる。労働集約型のサービス現場においては、従業員の状態や気持ちがサービス品質に与える影は大きい。従業員満足 (ES) とサービス品質を扱う研究は多く、従業員の職務満足度が顧客の知覚サービス品質にポジティブな影響を与えること (Schlesinger ら, 1991) (Hertline ら, 1996) や、ES と顧客満足 (CS) は相互に関連することが示されている (Heskett ら, 1994)。ただし、自動化・機械化・AI 導入は慣れ親しんだ仕事の変更や、より高い生産性を要求されるなど従業員にとって一時的な負荷となる可能性がある (新村ら, 2018)。よって、人・機械共創サービスシステムにおいては従業員の意識や満足 (ES) を考慮して設計する必要がある。</p> <p>そこで本研究は、ロボットや自動化・機械化導入の程度が異なる飲食サービス企業を対象に、自動化・機械化活用に対する意識や課題をインタビュー調査する。</p>
2. 研究の目的
<p>本研究は、ロボットや自動化・機械化導入の程度が異なる飲食サービス企業を対象に、自動化・機械化活用に対する意識や課題をインタビュー調査し、ES を考慮してより高い生産性と付加価値創出を実現するための自動化・機械化導入・展開施策に関する知見を得ることを目的とする。</p>
3. 研究の方法
<ul style="list-style-type: none"><li>・ロボットや自動化・機械化導入の程度が異なる店舗の現地調査</li><li>・自動化・機械化導入に関する経営層の意思決定や戦略に関するインタビュー調査</li></ul>
4. 研究成果
<p>本研究では、プロントコーポレーション様にご協力いただき、自動化・機械化導入に関する意思決定や戦略、導入に伴う課題、導入後の店舗オペレーション戦略についてインタビュー調査を実施した。また、ロボット導入やキャッシュレス導入を展開される複数業態店舗様を訪問し、店舗の現地観察を行なった。これら調査から得られた結果は、自動化・機械化導入に伴う ES を考慮した飲食サービスシステムデザインをテーマに研究を進めている 4 回生の卒業研究と、修士 1 年生の修士研究の一部に生かされている。</p>
5. 資金使途
<p>現地調査に伴う旅費・交通費 ほか</p>