

## ◆◇◆配膳ロボット◆◇◆

■先週末、お昼に外食したときのこと。  
びっくりしました。  
ロボットが配膳してくれたことに、です。  
タッチパネルで注文、という店舗はずいぶん増えてきて、  
私もだいぶ慣れてきたつもりでした。  
が、注文したものをロボットが運んできてくれたのには  
びっくり。



■調べてみるとこの配膳ロボット、「猫型配膳ロボット」  
として、ある企業が売り出している商品で、  
次のような導入効果を謳っているようです。

- ▼人手不足問題を解決
- ▼安心・安全な配膳サービスの提供
- ▼優れた会話コンテンツによるお客様とのコミュニケーション

今まで導入された店舗の約95%の来店客がサービスに「満足」と答えているとのこと。  
配膳もロボットが当たり前、の時代がすぐそこに近づいているのでしょうか。

■同じ日の夕方。

コーヒーを飲みたくなってコーヒー店に立ち寄りしました。  
ドライブスルーでテイクアウトしようとマイク越しに注文。  
いつものように店員さんのすがたは見えません。  
が、店員さんとのやりとりがとても心地よく感じました。  
昼間のことがあったから、でしょうか。

店員さんの声や話し方がとてもやわらかかった、

ということもあるかも知れません。しばらくして商品を受け取るスペースへ。

「どうぞ、商品の●●です。これ、私もよくいただくんですよ。美味しいですよ。」

「どうぞお気をつけて行ってらっしゃい」

そんな言葉と笑顔と美味しいコーヒーで私の心はすっかり満足していたのでした。

