

秋田遠景近景

日銀秋田支店長「コラム」

先日道の駅おが「オガレ」

で厚食を取った際、ネコ型の配膳ロボットが食事を運んでくる場面に遭遇した。丸みを帯びたかわいらしい表情で、一度に3〜4食の注文を運び、客がトレイを取ってそれぞれのテーブルに移すと、再び厨房へと帰っていく。子どもたちに受けていて、周りのお客さんも温かく見つめていた。レジの方に聞くと、「忙しい時は本当に助かります。厨房から運ぶのは問題ないんですけど、お食事が済んだ後に回収するのはまだ人のほうが速いですね」との評価だった。他のファミリーストランでも配膳ロボットを見かけるし、普及が着実に進んでいるのは間違いないさそうだ。

デジタル化

導入促進へ意識改革を

という声を本当に多く聞く。人口減少に伴う人手不足に対して、すぐに思いつく対策は、いわゆる効率化や省人化に加え、移住者や外国人材を増やす、といったところだろう。いずれも言うは易く、実行は簡単ではない。もしかすると、生身のヒトの意思決定が重要な役割を果たす移住や職業選択よりも、鉄腕アトムやドラえもん、アラレちゃんの伝統を持つわが国では、人型ロボットを通じたデジタル化の進展が、一定の解になるかもしれない。

はおなじみになっている。コンビニや公共交通機関でも、ICカード「Suica（スイカ）」や「AkiCA（アキカ）」、QRコードで決済するのはもはや当たり前だが、導入当初には混乱して店員や駅員から説明を受けてようやく決済できた、という経験を持つ人もいるだろう。

た、紙券は千円単位でお釣りも出ないが、電子券は1円単位で利用可能だ。加えて、紙で販売するには印刷代や販売委託料もかかるため、電子券の方が事務コストを削減でき、その分をさらに消費者への還元に戻すこともできる。県としても、2022年のプレミアム飲食券で半々だった割合を、少しずつ変えてきている。こうした対応はコロナ禍の給付金騒ぎや、デジタル化の進展を踏まえると妥当だと思われる。

一定数存在するのは致し方ない面がある。もちろん、全ての層を包摂するのが理想ながら、それには無視し得ないコストもかかる。県ですら人手不足の折、今回のように60億円もの公金を費やす施策が最大限の効果を発揮するには、受け手であるわれわれ一人一人が、デジタル化に対して前向きに取り組むことが重要で、結果としてみんなのために。商品券ならむしろ電子化を、クマダスにおいても積極的に情報提供して県民全体の効用を高めるといふ発想があってもよいだろう。同時に、不慣れな層にデジタル技術に触れてもらう取り組みを自治体などが継続することも必要だ。eスポーツにおけるマタギスナイパーズのような活躍とまではいかなくとも、スーパーやバスでも電子決済し、チケット予約にネットを使いこなし、配膳ロボットにも動じない本県の方々を見ると、意識改革や受容は着実に進んでいる。今後の発展にも大いに期待できると思うが、いかがだろうか。

ただし、デジタル化を進めるには、受け手の意識改革や慣れも重要な課題だ。例えば本県でも、セルフレジを導入するスピードが増えている。顧客自身が商品のバーコードを読み込み、次から次にレジ袋に詰める作業

月14日付「北斗星」では高齢者への配慮が足りないのではないかと指摘があったことだ。スマホ普及率が6割ほどと全国平均を下回る本県において、電子券の割合が少し高く見えたかもしれない。しかしながら、地方自治体がこのような事業を行うに当たって、考えるべき要素は他にないのだろうか。例えば紙券の販売開始日は、平日の水曜日だった。授業のある学生や、通常の勤め人は午前9時に銀行窓口に並ぶことはできない。ま

新たなデジタルインフラの導入に当たって、導入前は議論を呼びながらも、使われ始めると利便性の高さが実感され、普及する仕組みも多く存在する。昨年登録者数が急増した本県のマップシステム「クマダス」も、やむにやまねず使い始めた人が多かったと思うが、ユーザー数の増加で正の外部性が高まり、さらに使い勝手が改善された好例といえる。多くの利用者に薄く広く利便性が行きわたる一方、そうした仕組みに不慣れな層が

（種村知樹・日本銀行秋田支店長）



〈随時掲載〉