

#分身ロボット #就労支援 #テレワーク

# AI は力不足!?身体的制約を乗り越える DX の本質とは?



分身カフェでは外出が困難なパイロットの社会参加と孤独の解消が実現して、お客様はパイロットとのインタラクションをエンジョイする、そんな「幸せ<sup>2</sup>」な空気感の秘訣を・・・

## 企業・団体情報

■ 企業・団体名：株式会社オリィ研究所 

■ 代表者：共同創業者 代表取締役所長 CVO 吉藤オリィ / 代表取締役社長 CEO 笹山 正浩

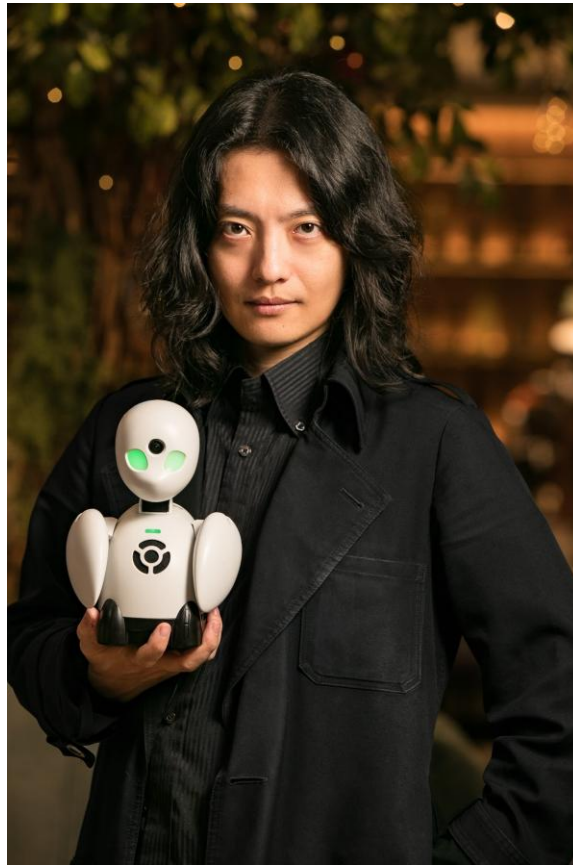
■ 業種：コミュニケーションテクノロジーの研究開発および製造販売

■ 設立・概要：2012年9月28日

■ 公式サイト：<https://orylab.com/>

## 1. DAWN が創り出したオンリーワンの「夜明け」とは

株式会社オリィ研究所は、障がいや難病などの理由で外出や就労が困難な方々が、自宅や病院から分身ロボット「OriHime」や「OriHime-D」を遠隔操作する「パイロット」として、カフェでの接客や業務を担う「分身ロボットカフェ DAWN ver.β」を運営しています。



取材をさせていただいた吉藤様

自身も病気による不登校や、人間関係に苦手意識を持っていた原体験から、「人間の孤独を解消する」を人生の目的、会社の理念とし、活動されています。

デスクワーク中心だった従来のテレワークの枠組みを超え、接客という現場業務を就労のスターティングポイントとしていることが特徴です。パイロットたちは顧客との対話やチームでの作業を通じて、遠隔でのコミュニケーション能力や協調作業という、テレワークで働くために必要なスキルを段階的に養いながら働くことで、自己肯定感を高めています。ロボット技術とのコンビネーションにより、パイロットが放つ「働けることへの喜び」のオーラが、高いホスピタリティとなって、多くのお客様を惹きつける独自の価値創出につながっていることが、このカフェのオンリーワンたるゆえんです。



「分身ロボットカフェ DAWN ver.β」の全景

## 2. 直面した課題

### 身体的障害や難病による、社会的孤立および就労機会の不足

■ 従来のテレワーク求人の業務内容が、事務やクリエイティブ制作などのデスクワークが中心であり、特別支援学校卒業生や元トラック運転手、元板前など様々なバックグラウンドを持つ方々が、テレワークで働くためのスキルを初期構築、ないしは再構築できる、最初の就労場所がありませんでした。

就労できないことは、更に孤立感を深めることにつながりかねません。

### 3. 具体的な解決策と導入した仕組み

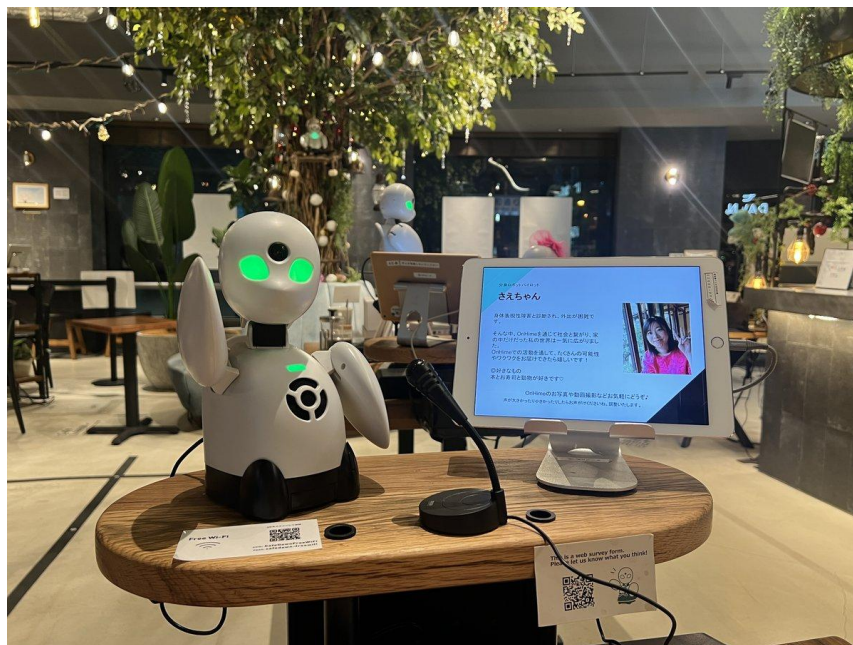
#### 分身ロボットを用いた遠隔就労と多様なキャリア支援

■ 卓上型の「OriHime」や自立走行可能な「OriHime-D」を活用して、パイロットが遠隔から接客やホール業務ができる「分身ロボットカフェサービス」を開発しました。

■ ALS でバリスタを続けられなくなったパイロットの想いから生まれた、遠隔操作協働ロボット「テレバリスタ」を開発しました。コーヒーを淹れることが、ストーリーとなって価値を生み出し、お客様を惹きつける仕組みにつながっています。

※ALS：筋萎縮性側索硬化症。Amyotrophic Lateral Sclerosis の略。

■ 多様なバックグラウンドをもつ人々が、接客業務からキャリアを再構築できる就労場所を創出しました。接客で必要とされる、顧客との会話やチームワークは、遠隔でのコミュニケーションを通じて業務の目標を達成するという、テレワークの根幹となるスキルを習得できることから、働く力を段階的に育てる「エントリーポイント」が構築されています。



お客様を迎えるパイロット（ディスプレイ・音声）と、パイロットが遠隔操作する分身ロボット

■ クラウドファンディングや理念への共感を活かしたパーパスドリブン経営を、強力なリーダーシップで推進してきました。カフェ単体での黒字化という形で、経営を軌道に乗せています。



デリバリーもお任せください！

## 4. 成果

### 社会参加の促進と事業性の確立

■ 100 名を超える外出困難者がパイロットとして登録し、分身ロボットとともに接客業務に従事できる、テレワークで安定的に働く場所を構築しました。

また、社会参加、働く場所の確保のみならず、遠隔からのロボットと一体となったコミュニケーション、サービスの提供が、お客様の喜びや満足という付加価値を高める、「接客 DX」を実現しています。

■ 特別支援学校卒業生や元職人など、多様なバックグラウンドを持つ方々が、テレワークの経験を積んで、スキルを段階的に習得できる場所を構築しました。これにより、大手企業等へ転職するパイロットも次々と輩出しています。

■ お客様がパイロットに推し活するファンとなるなど、働くことの喜びや自己肯定感が、お客様の満足度を高める、社会課題解決と付加価値提供がセットとなった新たなビジネスモデルができあがっています。

## 5. 今後の展望

### 「自分で自分を介護する」テレワークへの挑戦

■ 身体を動かさない人にとっては、指先数ミリ先であっても遠隔地である、という事実を発展させ、自分自身を遠隔ロボットで介護する仕組みを将来的な研究テーマ、事業目標として掲げています。

■ 体験型スナック＆バー『OrySNACK』という新たな業態への挑戦や、日本人のホスピタリティおよび食・観光の価値を差異化ポイントとした、海外展開を進めています。

■ 組織の規模拡大に伴い、経営理念の浸透や幹部育成、専門家の知識活用を重視し、社員やパイロットが自ら成長し、組織を支える体制を目指していきます。

## 6. 読者に向けて

この事例は、人は社会的な役割を持つことで、誰しものが笑顔になれることを教えてくれます。分身ロボットによる DE&I※の Equity（公平性）を実現する支援が、その笑顔を生み出しています。

貴社・貴団体は、従業員などのメンバーが制約にかかわらず多様なスキルや強みを発揮できる、働きやすい働きがいのある組織環境の実現に向けて、何から取り組んでいますか？

※ダイバーシティ・エクイティ & インクルージョン（Diversity Equity & Inclusion）の略。