

<注意事項>

※赤文字は削除してご使用ください。

※フォントは 12 ポイント以上／推奨フォント Meiryo UI、余白は 10mm 以上でご記入ください

※各項目の枠の幅はご自由に設定ください。

※画像、写真、イラスト等添付可能ですが、必ず用紙の中に収まるようにお願いします。

No.【2020046】

【エントリー名】分身ロボットカフェ DAWN ver.β

【事業主体】

オリィ 研究所

【カテゴリ】いずれか 1 つに✓を入れてください。

- マーケティング       コーポレート       ソーシャルグッド
- その他（システム開発、研究活動、執筆など①～③にあてはまらないもの）

案件概要： Describe the campaign/entry

肢体障害者などの外出困難な方が、視線入力やマウス等で遠隔操作できる分身ロボット「OriHime」を活用して、店員として働ける「分身ロボットカフェ」を期間限定でオープンした。この施策は 500 以上のメディア露出を獲得した。社会一般やメディアを通じて、「寝たきりになっても働ける社会」の可能性を幅広く訴えることができた。特に肢体障害者や引きこもり、高齢者などの外出困難な方々が抱えている「孤独」と「社会参加の機会がない」という課題を、分身ロボットというテクノロジーで解決できる可能性を、当事者やご家族などに幅広く啓発することができた。また、障害者雇用を促進したい企業の方々にも、分身ロボットを活用することで、スペシャリティのある障害者の方々の雇用できるということを広く訴え、その可能性を認識させた。

解決すべき課題： Challenges

日本の障害者雇用が進んでいないことが最大の課題だ。肢体不自由者の就業率は約 5%に留まっている。その原因は 2 つ、企業が肢体障害者を雇用するハードルが高いことと、障害者本人が「自分が働ける」と思っておらず就労を諦めていることだ。その結果、企業は人手不足に悩み、職場の多様性も十分に確保できていない。また障害者も、社会参加の機会が少なく孤独を感じており、「周囲に迷惑ばかりかけて申し訳ない」「自分には何もできない」と感じている。特に「社会に貢献したい」と感じている障害者と、多様性を求める企業にとって、テクノロジーを活用した新たな障害者雇用のロールモデルが必要とされていた。

パブリックリレーションズとしての視点： Why PR ?

肢体障害者が働くことのできる社会の実現には障害者や支援者だけでなく、企業・消費者・行政等のステークホルダーとの合意形成と、メディアを通じた健常者・一般市民への理解促進が重要である。そもそも「働きたい」意思のある肢体障害者がいるという事実すら健常者には認識されていない。このような社会全体の合意形成を進めるためには、PR 起点のコミュニケーション設計が重要だ。そこで「障害者が分身ロボットを使い接客するカフェ」という場を設け、来店した健常者に障害者が働く様子を間近で見えながら会話する機会を作った。この「場」作りにより、企業担当者や行政の方々等に「障害者は働ける」具体事例の一つとして体感して知ってもらい障害者雇用に前向きになってもらうこと、メディアには取材機会を提供することで障害者雇用の可能性について世に問うてもらうことを狙った。

課題解決のための戦略： Strategy

企業の障害者雇用促進のため、「障害者は働ける」事実を社会に向けて徹底的に発信することを基本戦略とした。この施策が「障害者と支援者が中心の社会貢献活動」として他人事に見えないよう、高齢化社会において「将来誰もが寝たきりになる可能性がある」事実をセットで発信し、未来の日本の課題解決のロールモデルの一つとして社会に提示した。具体的に「寝たきりの、先へ行く。」というコピーを中心に、寝たきり人口が増えつつある日本では分身ロボットが解決策になり得ることを発信。更にこのモデルの社会実装を見据え、自治体の補助制度拡充や国の法整備等の社会的変革が進むよう、行政も含めた幅広いステークホルダーとのリレーション強化に繋がるコンテキストデザインを行った。障害者が分身ロボットカフェで働いたことで活力を得ていく様子を、ブランドムービーやメディア露出で社会に発信。また障害者自身が「分身ロボットを使って誰かのために働けた喜びの声」を SNS や取材を通じて発信し、当事者の声を各ステークホルダーに届けた。

課題解決のためのアイデア： Idea

肢体障害者などの外出困難な方が、視線入力やマウス等で遠隔操作できる分身ロボット「OriHime」を活用して、店員として働ける「分身ロボットカフェ」を期間限定でオープンした。ALS や寝たきり、車椅子などの方が自宅や病院のベッドなどの遠隔地から「寝たきり」のまま働ける分身ロボットを活用し、カフェの店員として働く姿を来店者にダイレクトに提示した。分身ロボットには視線操作・マウス操作・スマホ入力など、どのレベルの障害者も操作ができる独自のインターフェイスを搭載。このカフェでは、合計 30 人の障害者や外出困難な方が「分身ロボット」を活用してカフェ店員として働いた。「社会参加して働ける機会が欲しい」という障害者のインサイトを踏まえ、障害者が働けるロールモデルをつくり社会実装に挑戦したことがこの施策のコアアイデアだ。分身ロボットというテクノロジーだけでなく、障害者向けのインターフェイスの改善、実施に必須なバリアフリー等の環境把握、カフェ接客で障害者と分身ロボットが連携するための運用ナレッジの蓄積等、このプロジェクトには多くの見えない要素が含まれている。この施策自体が「社会実験」として機能し、社会実装のためにクリアすべき課題の把握と解決策の模索ができる設計になっており、単発の話題作りではなく長期プロジェクトとして、今後もカフェの常設に向けた取り組みや実証実験等が実施される予定だ。

活動内容： Execution

大手町に 3 週間限定で「分身ロボットカフェ」をオープン。そのカフェ店員として障害者や外出困難な方を、分身ロボットを操作するパイロットとして採用し、接客などの業務を行えるようトレーニングをした。また大手企業 9 社から約 8000 万円の協賛を募り、クラウドファンディングでは 1000 万円以上の支援を集めた。この資金を元にプロジェクト運営や PR 活動を行った。カフェでは分身ロボットによる接客に加えて、「寝たきりで分身ロボットの操作を体験できるコーナー」を実施する等、障害者が働くことへの理解促進の場としてカフェの体験デザインを行った。その結果、来場者約 1,200 名のうち 98.9%が「カフェを楽しめた」、88.3%が「将来外出困難になったら分身ロボットで働きたい」と回答した。

目標に対する直接的・間接的な成果： Results

国内外 500 以上のメディアで記事化され、障害者が働ける社会をつくる意義を広く認識させることができた。最も重要な成果は、ALS 等の難病や重度障害を持つ方など 30 人がカフェで働く経験をしたことと、うち 6 人がこのプロジェクト後に分身ロボットと共に企業に採用されたことだ。更に厚生労働大臣などの国会議員もこのカフェを視察し、分身ロボットに言及。その結果、分身ロボットの普及や障害者雇用の促進に向けた法改正の議論などが活発化する等、社会変革に向けた第一歩に繋がった。また反響や引き合いは多く、その後半年間で 2 回の追加営業が渋谷で行われた。今後もカフェ常設に向け、追加の実施が予定されている。