

**ロボットが旅行産業で活躍する日も遠くない！？  
トラベルズー、旅行産業におけるロボットの活用に関するグローバル意識調査を発表！**

～日本人は、ロボットを“有効な労働力”として考えている～

**日本人の約70%が**

**ロボットがホテル、観光案内所、空港等で働くことにに対し肯定的！  
一方で、見た目や声がリアルに再現された「人間に近い」ロボットには否定的  
今後ロボットに一番期待しているのは中国だった！**

厳選した旅・食・遊情報を提供するオンラインメディア「トラベルズー」

(URL:[www.travelzoo.co.jp](http://www.travelzoo.co.jp)) を運営するトラベルズー・ジャパン株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：大江晃一郎、以下トラベルズー・ジャパン）は、Travelzoo（ナスダック：TZOO）が旅行観光産業におけるロボットの消費者受容を探るために、アジア、ヨーロッパ、北米、南米の6千人以上の旅行者を対象とした調査を実施し、その調査結果を日本人の回答をもとに独自に分析いたしました。

近年、ロボット工学技術は大幅に進歩し、日本を含め世界各地のホテルやレストラン等、様々な分野においてロボットが活躍してきており、今後ロボットが労働力として使われるのが当たり前になる未来もそう遠くないかもしれません。本調査を通じてそのような旅行観光産業でロボットの活躍し始めている状況に対しての国別の意識の違いが明らかになりました。

## 【調査概要】

□調査期間：2016年1月

□対象：ブラジル、カナダ、中国、フランス、ドイツ、日本、スペイン、英国、米国の旅行者6,211人

□方法：インターネットによるアンケート回答方式（第三者調査機関：ノルシュタット）

## 【主な調査結果】

■**経済成長が著しい「中国」は、ロボットが数年以内に生活の重要な部分を占めるようになる**との回答が最も多かった。一方、「日本」は数年以内にロボットが生活の重要な部分を占めるとは思っていないことが明らかに。

■**リアルすぎるのは嫌！？ロボットの見た目や声が、人間に近いものより機械のままであることを求める割合が一番高い国は「日本」！**

■**ホテルの受付、観光案内所、空港、テーマパーク等でロボットが働くことにに対し、日本は世界平均より約10%以上受け入れると回答した割合が高い！**ただし、観光のセキュリティに対しては未だロボットに任せられないと思っている割合が世界的に高かった。

■**旅行業界において世界的に人々が見出すロボットのメリットは、“記憶力の高さ”“データ処理の正確さ・早さ”“多言語処理能力”“疲れ知らず”！**ただし、ロボットの“感情表現”に関しては消極的。

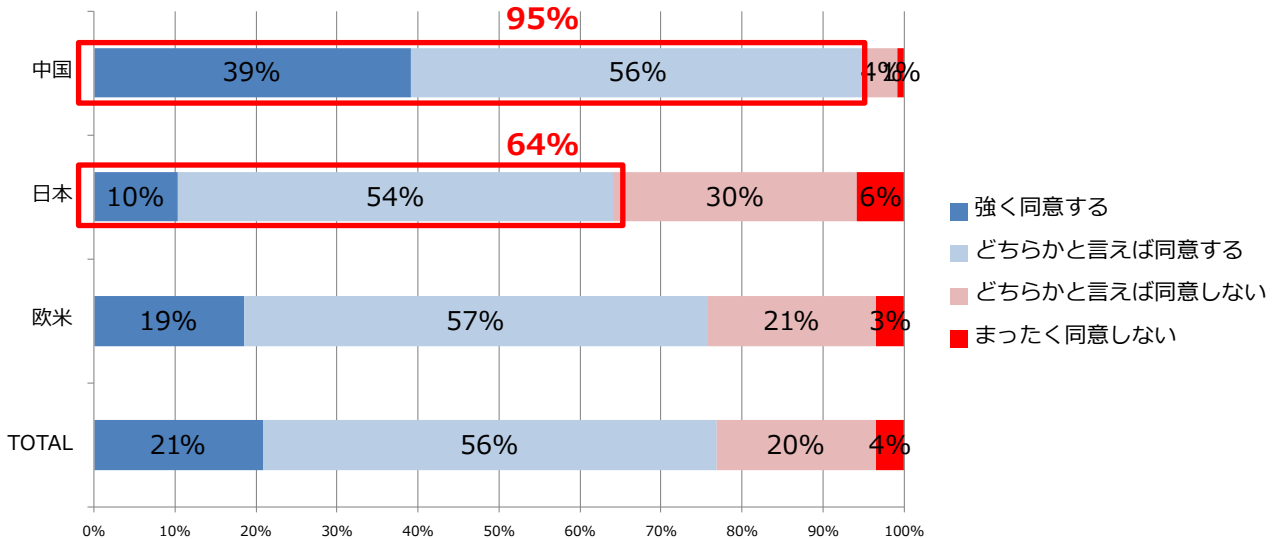
■**旅行業界において世界的に4分の3の人々がロボットが人間の仕事を奪うと考えている。**それに対し、日本はそう考えている割合が世界平均より15%も低い。高齢化社会による人手不足が影響！？

※本リリースに含まれる調査結果をご掲載頂く際は、必ず「トラベルズー調べ」と明記ください。

※本リリースに記載していない調査結果も多数ございます。詳細はお問合せください。

**<<ロボットが数年以内に生活の重要な部分を占めるようになると思っている割合が一番高い国は「中国」、反対に一番割合が低い国は「日本」64%! >>**

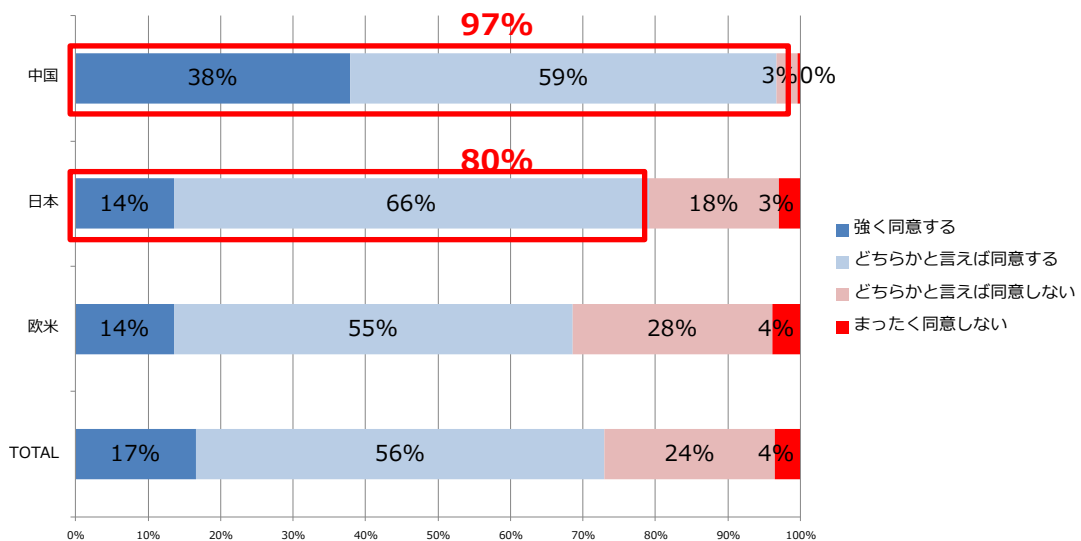
ロボットは数年以内に生活の重要な部分を占めるようになると思いますか？



近年、急成長を遂げている中国では、95%が今後さらにロボットが生活の重要な部分を占めると回答。世界平均77%に対し、日本は64%と一番低いのは、生活の中でまだまだあまりロボットと関わりが少ないので、イメージが湧かないのではないかと推察される。

**<<ロボットの使用により、全体として生活が向上すると考えている割合が高い上位2カ国に「中国」、「日本」>>**

ロボットの使用により、全体として生活が向上すると思いますか？



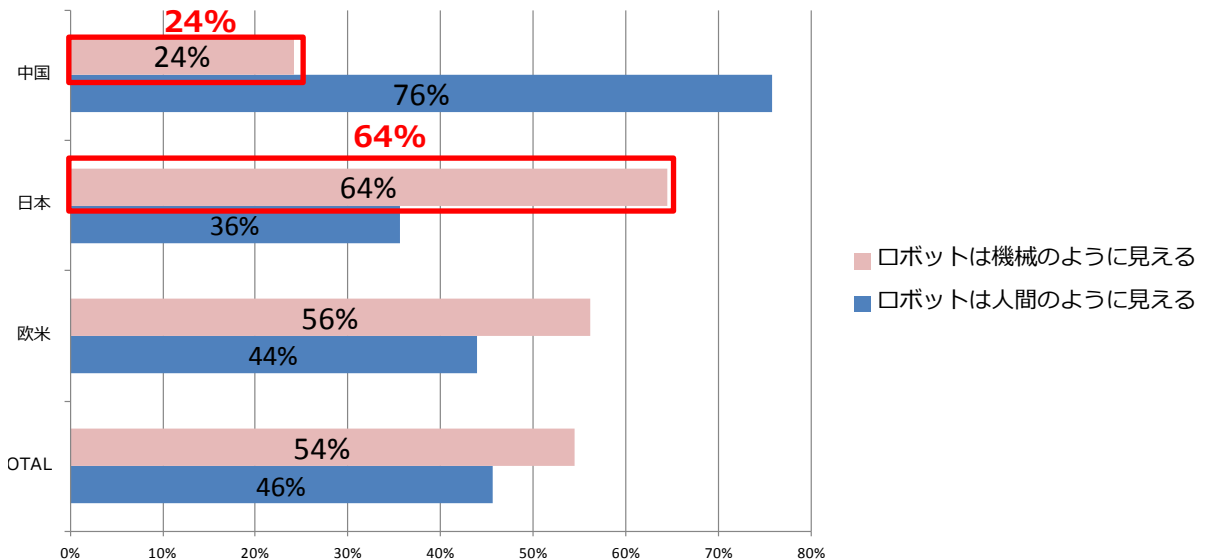
ロボットとの関わりが少ない日本も、今後ロボットへの期待をしている人が80%もいることが分かった。中国は97%と、多くの人々がロボットによる生活向上を期待していることがうかがえる。世界平均73%より低いのは、カナダ(63%)、フランス(65%)、イギリス(66%)、ドイツ(67%)、アメリカ(71%)となった。

<<リアルすぎると嫌！？ロボットの見た目や声が、人間に近いものより機械のままであることを求める割合が一番高い国は「日本」！>>

## ■ 見た目

ロボットが旅行業界で実際に働いているとします。

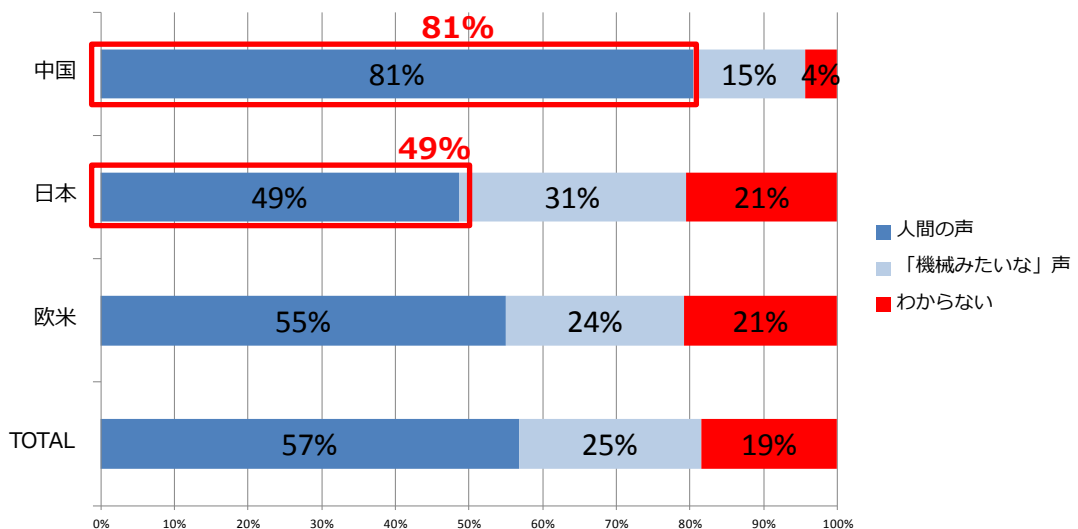
ロボットの見た目が人間に近いか、機械のように見えるか、どちらがいいですか？



## ■ 声

話すロボットは人間の声で喋るべきだと思いますか？

それとも、「機械のような」声で喋るべきだと思いますか？

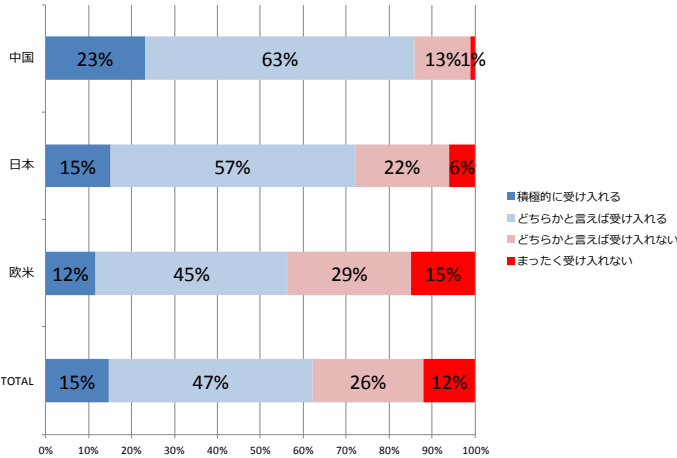


ロボットが機械のように見える方がいいと回答する割合が世界平均54%に対し、日本は64%と一番高い。声に関して、「機械のような声」を求める割合が日本は高く、ロボットがリアルすぎることにに対して消極的であることが分かる。世界的には、人間と機械で回答にそこまで差はなく半々な回答が多いが、中国は圧倒的に見た目も声も人間に近いものを求めていることが分かった。

**<<ホテルのデスク、観光案内所、空港、テーマパーク等でロボットが働くことに対し、日本は受け入れるという回答が世界平均より約10%以上高い！ただし、観光のセキュリティに対しては未だロボットに任せられないと思っている割合が世界的に高い。>>**

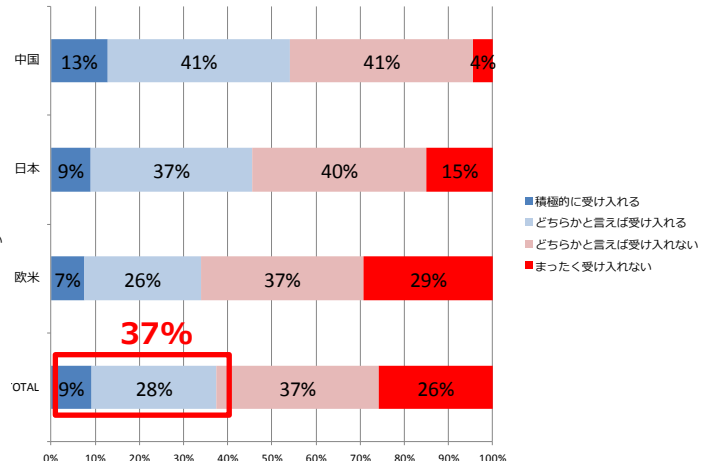
以下場面でロボットを使用することについて、どの程度受け入れられますか？

ホテルのチェックインデスクで働く



以下場面でロボットを使用することについて、どの程度受け入れられますか？

フライトの客室乗務員として働く

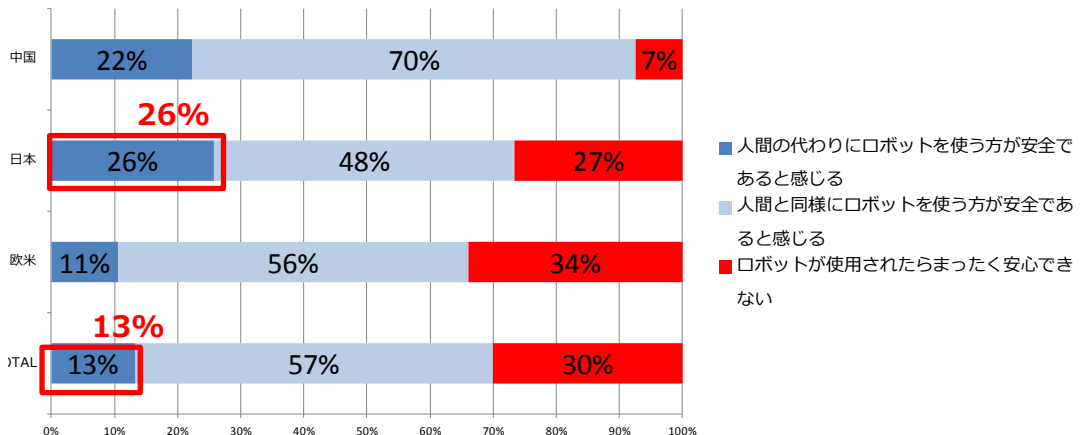


観光案内所・ホテル・空港のチェックイン・テーマパーク・クルーズ船・フライトにおいてロボットが働くことに関して、受け入れると回答した人が各地域約60%を占めた。そんな中、**日本は受け入れると回答した割合は全体的に約70%で、世界平均より10%高い**。フライトの客室乗務員としてロボットが接客することに対しては、**世界平均は50%を下回り、乗り物の接客に関しては慎重なことがうかがえる**。

## ■観光のセキュリティ面について

以下のうち観光のセキュリティを担うためにロボットを利用することについて、

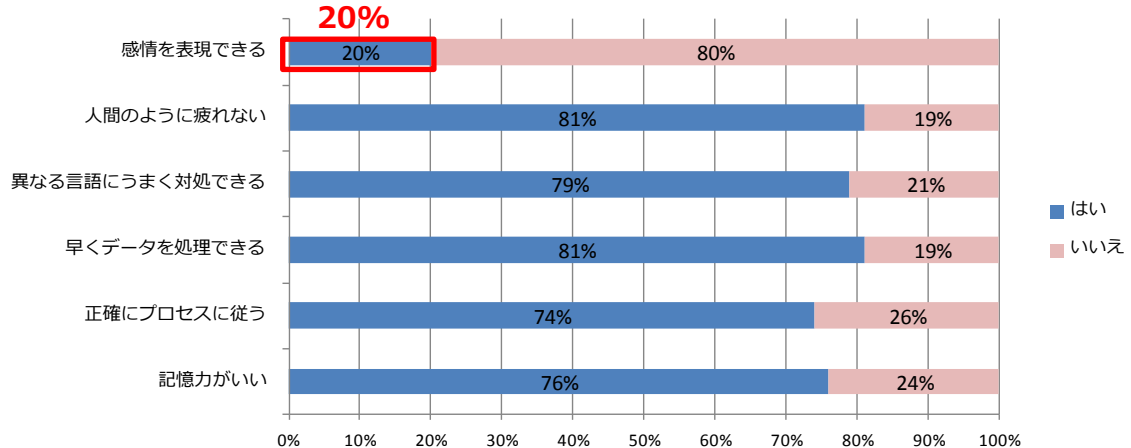
あなたが感じることに最も近いのはどれですか？



世界平均で見ると、**セキュリティはロボットより人が良い**という回答は、13%にとどまり、安全面まではロボットに任せられないと感じる人が多いことが分かる。しかし**日本は、ロボットだけでもよい人が26%と、世界平均の2倍という結果となった**。なおかつオートロックなどが普及しているため問題ないと感じた人が多いのではないかと。

## <<旅行業界において人々が見出すロボットのメリットの境界線は、ロボットの“感情表現”だった！>>

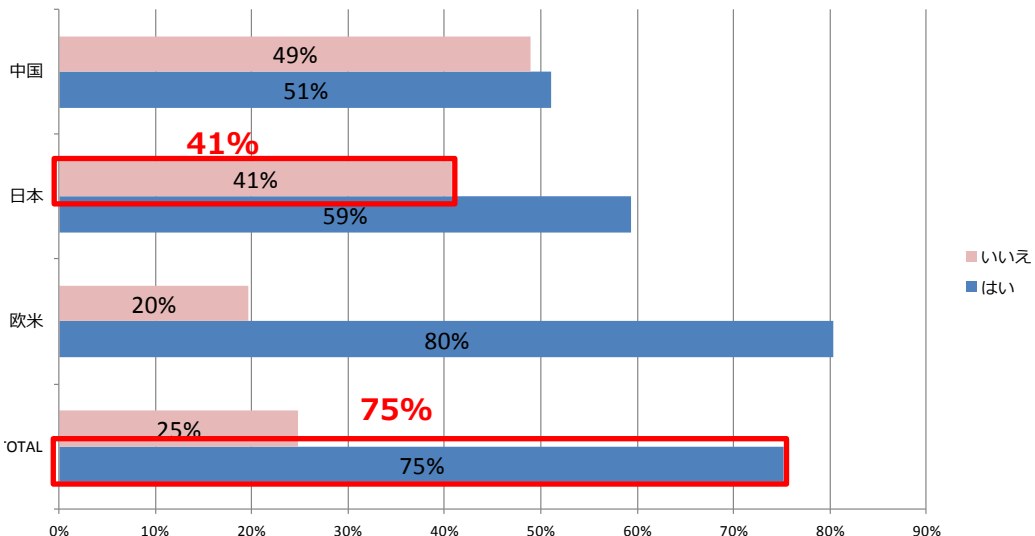
旅行業界において以下はロボットを使用する積極的な理由であると思いますか？



上記のデータから世界的に、ロボットの“**記憶力の高さ**”“**データ処理の正確さ・早さ**”“**多言語処理能力**”“**疲れ知らず**”の面が、旅行業界においてロボットを使用するメリットだと認識されていることが分かる。（欧米・日本・中国の個々のデータにおいてもほとんど世界平均と数字の差はほぼなし。）ただし、**ロボットが感情を表現できること**に関しては否定的であることが明らかになった。

## <<旅行業界において世界的に75%の人がロボットが人間の仕事を奪うと考えている。それに対し、日本はそう考えている割合が世界平均より16%も低い！高齢化社会による人手不足が影響！？>>

旅行業界においてロボットは人間の仕事を奪うと思いますか？



旅行業界において**世界的に75%の人々がロボットが人間の仕事を奪うと考えている**ことが分かった。一方で**日本は、世界平均より16%も低い**。これは、日本の少子高齢化が進行し、人手不足が深刻化しロボットの労働力が必要となってきている社会的背景を反映しているのではないかと見られる。逆に、**失業率の高いスペインは88%**がロボットは人間の仕事を奪うものとして考えていることも読み取れる。

ロボットは仕事を人から奪うというより、人手不足を解消し、人の業務内容が変わると捉えるべきであるかもしれない。

## 参考事例】 ■ 日本におけるホテルでのロボット導入事例

### ①クレイトンベイホテル(広島)

「Pepper」がホテルコンシェルジュとして2016年1月に入社。簡単な挨拶や会話などを実施し、トレーニング後は、館内のご案内や、観光案内などを業務を実施予定。  
※写真は、辞令を交付されるペッパーの様子。



### ②スパリゾートハワイアンズ(福島)

ロビーにてPepperが、スパリゾートハワイアンズ館内の案内をしたり、一緒にクイズ、間違い探しゲームをして遊んでくれ、さらにクイズに正解すると握手をしてくれる。

#### <トラベルズーについて>

トラベルズーは、価値の高い旅行情報の配信と非日常体験を販売するオンライングローバルメディアです。アメリカ、ヨーロッパ、アジアなど世界に25拠点を持ち、世界2,800万人、日本100万人を超える会員が登録しています。

#### ※Deal Expertとは

Deal Expert とは、旅、スパ、レストランなどの情報に精通したトラベルズーが誇る旅のエキスパートのことです。世界に250名以上在籍し、毎週2,000社を超える旅行、レストラン、エンターテイメントやスパなどの企業の情報をリサーチし、これらのリサーチで発掘した情報の残存数や販売状況などの詳細を販売元に直接問い合わせ、消費者の目線で確認します。さらに条件を満たした情報を編集会議にかけて、様々な角度から評価し、厳選します。このプロセスを経て厳選された、最も価値の高い「旅・食・遊」情報を、毎週水曜日のメールマガジン「Top 20™」や、最旬の号外情報「Newsflash™」として会員へ配信しています。また、非日常体験ができるラグジュアリーレストランやエンタメ情報「Local Deals™」、非日常体験ができる海外・日本のホテルの宿泊プランを「Getaways」として掲載し、配信・販売しています。



リサーチ



評価



テスト