

## 内外交差点

# 自動運転で乗務員の仕事なくなる？ 想像を止めた仕事だけが価値を失う

西川 丈次氏 (観光ビジネスコンサルタンツ代表) 第12/12回

自動運転タクシーが街を走る未来は、もはや遠い話ではありません。海外に比べて比較的安全で交通マナーを守る方の多い日本社会では、自動運転車が走るには適した環境なのかもしれません。AIと高度なセンサーが道路状況を瞬時に判断し、人の操作なしに利用者を安全に目的地までお送りする。そんな時代が確実に近づいています。効率化が進み、人手不足も補われるかもしれません。それは社会にとって大きな前進です。しかしその一方で、私はある問いを抱え続けています。タクシー会社は残るとしても、乗務員という仕事はどうなるのだろうか。近年、都市部では若い乗務員の姿が増えました。20代でこの世界に飛び込む人もいます。人手不足の中でタクシー乗務員という仕事を選んでくれたことは本当にうれしいことです。しかし同時に、その若者たちが大切な人生の時間をかけて仕事に従事してくれることを企業がどのように考えているのかと思うと時に不安がよぎります。自動化が普及するまでの雇用であるとすればあまりにも無責任な考え方ではないのか。運転という技能がいずれ機械に代替されるのだとしたら、人にしかできない役割とは何なのか。私はその答えを探し続けています。

チェックイン時にフロントで「お疲れ様です」と、おしぼりを出してくれるホテルがあります。寒い日には温められたものを、そして暑い日には冷たく冷やされたおしぼりです。ちょっとしたおもてなしですが、毎回うれしく思っていました。ある雨の日にキャリーバックを引きながらそのホテルに到着しました。変わらず出して下さるおしぼりにホッとしました。チェックインを終えると客室係がキャリーバックをもって部屋まで案内をしてくれます。客室に着くと、荷物置き場に丁寧にキャリーバックを置き、部屋の説明をしてくれます。そのスタッフが部屋から退出した後のことです。仕事をするためにキャリーバックを開けようとした時に私をはじめに何をしたら想像してみてください。私はズボンのポケットからハンカチを取り出し、雨の雫が残るキャリーバックを拭いてから書類を取り出したのです。同様に雨の降る日でした。その日はビジネスホテルに予約を取っていました。チェックイン時におしぼりといったサービスは当然ありません。客室係もいません。自分で重い荷物を持ちながら部屋に行きます。ところがその日のホテルで素晴らしい対応に出

逢ったのです。フロントに居た二人のスタッフの一人がチェックインの対応をしてくれました。もう一人のスタッフはバックオフィスに戻っていったので

ですが、少しすると別のドアから出て来て、私の方に近づいてきました。その手には白いタオルが握られていて、私の前に立ち「おかばんを拭かせていただいてもよろしいですか？」と。客室に案内するスタッフはいないが、この雨に濡れたキャリーバックをそのまま部屋にお持ちになると不快感があるだろうと想像力を働かせて、今できることは何かを考えて、その場で雫を拭き取る行動を思い付かれたのだと考えます。どちらがお客様の快適な滞在を提供して下さるホテルなのか？特別なマニュアルがあったわけではないはずですが。その場で考え、今できる最善の行動を実行してくれたのです。その行動に、私は胸を強く打たれたのです。設備の差ではない。人員の数でもない。相手の立場に立って想像する力こそが、心に残る価値を生むのだと、そのとき確信しました。

私はこの話をタクシー乗務員研修で伝えました。自動運転の時代が来ても、人の役割はなくなる。なぜなら、想像力や気遣いはプログラムだけでは完結しないと感じるからです。それから数カ月後の研修日のことです。雨が降っていました。濡れたキャリーバックをトランクに積んでもらいましたが、ホテルに到着してキャリーバックを降ろしてもらうために私もトランク側に行きました。驚いたのは、トランクが開けられたときに目に飛び込んで来たのはトランクの隅の方に真っ白なタオルが数枚重ねられていたのです。まさかと一瞬思いましたが、降ろしてくれたキャリーバックをそのタオルで拭いてから「お預かりしたバッグをお返しいたします。ごゆっくりお休みください」と。

知らないことは発想できない。しかし、異業種事例であっても知れば、自身の仕事に置き換えて新しいサービスを創造できる。やるかやらないかです。やらなくても苦情を受けることはありません。しかし、やることよっての企業価値や評価は大きく変わってきます。仕事なくなるのではない。想像することをやめた仕事価値を失うのだと思います。未来をつくるのは技術だけではなく人の心なのです。

人の力を最大化して、乗務員の未来を守りましょう。それが企業の未来を決める!! タクシー乗務員の『接客マニュアル&解説動画』是非、詳細をご確認いただき、乗務員研修にご活用ください。

