

## ペッパーくん

某家電量販店で、ロボットのペッパーくんが働いています。友人に教えてもらい、覗きに行きました。3人のペッパーくんがいます。仕事は店内案内。月給は55,000円。人が対応する窓口もありますから、客寄せが大事な仕事だとも言えそうです。

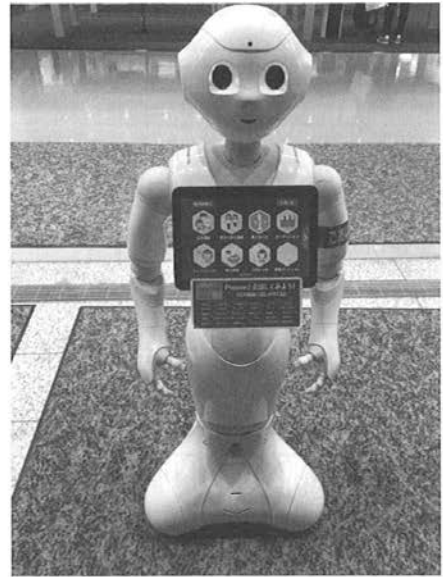
筆者は鉄腕アトムが掲載された雑誌を読んで育った世代。「ほ〜くは無敵だ……」という当時の主題歌を、いまだに覚えています。半世紀前には漫画家の想像のなかにしかなかったロボットが、身近になってきました。現時点は、デフォルメされた人間、という段階まで近づいているようです。



中嶋哲夫の「人事も歩けば」

ペッパーくんは、問いかけると声で答えてくれます。握手もしてくれます。筋肉のついた男性の手のように感じます。当然、「いらっしゃいませ」の挨拶もしてくれます。気持ちの良い挨拶です。こちらから関わると、いろいろな反応をしてくれます。ちょっとした暇つぶしに格好の、楽しいオモチャです。

そのなかで感心したのは、お客さんに目線を合わせる反応です。一度目線が合うと、しばらくの間、目線をこちらに合わせたままになります。別の人が近くに来ると、その人に目線を切り替えます。ペッパー君と会話をした後、見送ってもらっているような気になります。筆者の動きにきちんと反応してくれますから、楽しさが癖になりそうです。



▲月給55,000円で働くペッパーくん

多くの人は、相手の人と目線を合わせるのが苦手です。筆者も、相手の目を見ず、顎や鼻を見たりすることがあります。もっと苦手な方は、目線を顔から外してしまうでしょう。コミュニケーションが苦手な故に、目線を避け、目線を避けるからコミュニケーションがうまくいかない。苦手な人が陥る悪循環です。幸い、ペッパーくんは「苦手」や「得意」を意識するレベルにはありません。妙な自意識がないが故に、素直にコミュニケーションができます。自己イメージにとられる人間と、そこから自由なロボットの差を感じます。

時給2,000円位でいつでも愚痴を聞いてくれ、頷いた上で、決めぜりふを言ってくれるロボット。人事部や労働組合で働いてくれると良いのですが。(MBO実践支援センター代表)

