

第8回 新型コロナを機会に変革

—新しい時代の価値観で未来を切開く—

研究員(工学博士)

山中隆敏

新型コロナで、三密（密閉・密集・密接）を回避する行動変容が求められたことで、感染リスクを避けるテレワークなどデジタル化が一気に進んだ。

三密回避する非対面と非接触へ

これまで善とされてきた、人が対面・接触して行ってきた事業や働き方から、感染リスクを避けるテレワークやオンライン授業など非対面へのシフト。また、画面に触れなくても手を近づけるだけで操作可能なタッチレス画面などモノに触れずに利用・操作できる非接触へのシフトが進んでいる。

非対面技術や非接触技術は、感染リスク回避・予防の価値提供で事業変革の好機となりうる。

非対面と非接触の活用シーン

医療分野では、コロナで非対面・非接触でのオンライン診療や遠隔手術が進み広がり始めている。手術する際には、手探りで患部を見つけたり、メスを入れた時の微妙な感触を頼りに慎重に処置をする。5Gなどの技術を活かせば、患部の感触を遠隔地からリアルタイムで感じることができる。仮想現実や医療ロボットを組み合わせ、あたかも目の前にいるかのような診察や処置ができるようになる。

5Gなどの活用は、遠隔地にいても、より自然な状態で同じ空間にいるかのような一体感と臨場感、直感的な意思疎通ができる有効なサービスとなり得るであろう。

新型コロナで事業再構築

ここで、東南アジアの商業施設が、感染リスク回避・予防をしている事例を紹介したい。

カメラ映像から画像分析や顔認証で、店舗入店者の体温測定やマスク着用を自動チェックし感染リスクを入り口で食い止める。また、来店者数をカメラ映像から自動的に数えて店舗内の混雑状況を見える化し、密にさせない取組みをしている。

アパレル店舗では、店舗販売からECへシフト。店舗では商品を買らない店舗として、バーチャル試着や販売員とのファッション感を体験共感できる商品購入までの動機付けする店舗へと変化させた。新しい体験をSNSへ振り向けさせ口コミによる売上に繋げている。店舗とECを共存させる事業へと再構築した事例である。

連載 技術経営

新しい時代の価値観で変革

コロナは、人々の行動やニーズ変化をもたらし、新しい需要を生み、新たな市場創出を促す機会となる。企業は、変化を先取りし変化への対応力と強靱性を強化し変革しなければならないと思う。それは新技術と新サービスで変革を創り、未来を切り開き続けることだと考える。

—以上—