

# 多方面に進む無人化

岡山県上海事務所

中国では人工知能（AI）及びロボットの進化に伴い多方面での無人化が進んでいます。「無人コンビニエンスストア」、「無人トレーニングジム」、「無人飲食店舗」など民間施設から、「無人税務カウンター」、「無人スマート警察局」、「無人派出所」などの行政手続き関連業務においても無人化施設が続々と各地で登場しています。

今年4月には福建省で第一回デジタル中国建設展覧会が開かれ、自動運転車や無人スーパー、無人宅配車、無人宅配ドローン、無人給油マシン、無人料金所といった各種無人アプリケーションが登場しました。また、8月には上海で上海国際無人小売展覧会が開かれ、自動販売機や無人コンビニ、無人レストラン、無人ガソリンスタンド、セルフランドリー、無人娯楽・レジャー・サービスなどの無人小売モデルが公開されました。「無人」時代の幕開けと関係者の期待が高まっています。

日本を見ると、無人化施設の代表はコインランドリーではないでしょうか？また、最近見かけませんが、昔は高速道路のサービスエリアなどで茹でたそばやうどんの自動販売機がありました。中国ではセルフランドリーや無人ラーメンなどは最近登場し、ニュースになっています。改めて考えてみると日本には以前から身近に「無人化」が普通にあったのだと驚きます。高度成長時代の人手不足でセルフサービスの概念が早くから取り組まれて来ていた日本と、人口が多く様々な仕事を人力で行うことが必然であった中国との違いが伺えます。

しかし中国は国家全体の戦略として、16年5月に中国共産党と国務院は「国家創新駆動発展戦略綱要」を発表し、20年に世界創新（イノベーション）国家の仲間入りを果たし、30年に创新型国家の上位グループとなり、50年には世界の创新型国家の強国になるという目標を掲げています。人海戦術であった中国がITとAIを駆使しどこまで進めるか注目が集まります。

以下、2018年に登場した無人施設、業務の一部を紹介します。

## ■ 無人クリニック

場所：浙江省烏鎮インターネット国際エキシビション・コンベンションセンター

このクリニックは「診察ボックス」と「薬の自動販売機」からなっており、「クラウドドクター」の問診を受け、診断結果に基づいた薬を購入できる。慢性疾患、頭痛や風邪などの良くある病気の場合、時間節約ができとても便利なサービスといえる。

## ■ 無人派出所

場所：福建省福州市長楽区浜海新城東湖のデジタルビレッジ

中国初の出入国や戸籍関連業務、交通管理業務、通報サービスなどが一体となった24時間人工知能（AI）無人派出所。指紋認証を済ませれば、身分証明書や居住証の発行手続き、出入国手続き、交通違反の反則金支払い手続き、治安管理業務などを利用できる。

## ■ 無人スマート警察局

場所：山東省済南市

山東省初の24時間セルフサービス無人警察局。身分証申請、身分証受取、香港・マカオ渡航許可証受取、出入境証明書発行などが行える。局内はモバイル接待音声制御スマートロボットが案内を行う。

■ 無人税務カウンター

場所：河北省邢台市橋東区

全国初の無人全業務セルフ税務署。同区の納税業務の95%が、24時間・バリアフリー・セルフで行える。

■ 無人ホテル

場所：浙江省杭州市

ある情報技術（IT）などを行う企業初の無人ホテルがオープン。ホテルには人間の従業員がおらず、すべてが人工知能（AI）に任されている。宿泊客はアプリで予約を入れる際に、オンラインで部屋、ベッドの種類など直接選択する。ホテル到着後は、高さ1メートルのロボットが人の代わりに接客する。宿泊客はチェックイン時に、ホールのセルフ端末で顔認証を行う。すると公安システムとつながり、宿泊客の身分情報が確認されたら、宿泊客の個人情報は、ホテル内のすべてのエリアに共有される。チェックイン終了後、エレベーターが待機モードに入ることで、ロボットが宿泊客を部屋まで案内する時に、エレベーターの待ち時間が生じない。エレベーターは宿泊客の身元を確認し、エレベーターに乗る意図があることを判断すると、宿泊するフロアまで送り届ける。部屋の入口に着くと、カメラが身元を確認し、扉を自動的に開き、宿泊客はそのまま中に入り休憩できるようになっている。