



広島経済大学 キャリアアップ・プログラム通信(第 298 号)

2022 年 9 月 22 日 配信



◆広島経済大学 社会人対象講座キャリアアップ・プログラム◆2 学期講座:9/26(月)申込締切!

<http://www.hue.ac.jp/visitors/local/careerup/index.html>

◆広島経済大学 公開講座(ひろしまカレッジ提供)◆NEW!!

[https://www.hue.ac.jp/visitors/local/hiroshima\\_college/index.html](https://www.hue.ac.jp/visitors/local/hiroshima_college/index.html)

◇キャリアアップ・プログラム講師のルーコラム◇

## 「デジタル時代における現場従業員の共感的創造性」

広島経済大学 メディアビジネス学部ビジネス情報学科 准教授

2 学期「デジタルマーケティング入門」

関 隆教

AI やロボットなどのデジタル技術の普及は、小売業やサービス業の店頭におけるサービスの代替性を高めると危惧されている。例えば、チャットボットによる顧客対応やロボットによる配膳サービスなどは、顧客接点で活動する現場従業員の業務の一部あるいはほとんど全てを担うことが可能である。また、新型コロナウイルス感染症のパンデミックによって非接触型オペレーション(例えば、無人レジなど)が定着し、顧客もその技術受容を余儀なくされた。その結果、サービス業や小売業の店頭における顧客対応の標準化が進み、顧客接点で活動する現場従業員の役割は縮小している。しかしながら、小売業やサービス業の現場従業員をただ代替される存在としてみなすべきではない。むしろ、差異化の源泉として現場従業員を捉え直す必要がある。その点で、IT を駆使し、外食 DX(デジタルトランスフォーメーション)を標榜していたブルースターバーガーの閉店は格好のヒントになり得る。

ブルースターバーガーは、2020 年 11 月 10 日に東京の中目黒にオープンしたテイクアウト専門のプチグルメバーガー店である。注文から決済、そして受け取りまでを完全非接触で行うため、コロナ禍において大きな話題を呼んだ。オープン当初は長蛇の列ができるほど人気を博した。2021 年 12 月に神戸元町店と立川北口店、そして 22 年 1 月に渋谷宇田川店を開店し、その勢いは続くかと思われたが、同年 7 月 31 日、全店を閉店するに至った。

ブルースターバーガーは、アプリまたは店頭のタブレットで事前に商品を注文し、決済を終えると受取番号が発行され、受取時間が来たら店頭の専用棚から顧客がセルフで商品を受け取る仕組みであった。テイクアウトに特化した店舗レイアウトのため、イートインスペースはなく、当然のことながら接客の必要もない。店舗面積が小さいため賃料も低く抑えることができ、ファストフードのシステムを活用することでアルバイトでも運営が可能であった。IT による業務効率化で削減したコストを材料費に充て、高品質なグルメバーガー

を税別 170 円(後に税込 210 円に値上げ)と手軽な価格で買えるようにした。ハンバーガーの原価率は 68%(通常のレストランは 30%程度)を超え、素材と品質にこだわっていた。

このように、盤石の体制を敷くことができているように見えたブルースターバーガーだったが、蓋を開けてみると思い通りに事は運ばなかった。実際のところ、オープン当初は顧客が殺到し、タッチパネルの前には行列ができ、注文してから 1~2 時間顧客を待たしてしまうこともあった。テイクアウト専門店にもかかわらず、すぐに持ち帰ることができないといったサービスシステムに矛盾を孕んでいたのである。最終的に創業店の中目黒店では、座席を設けて店内で飲食をできるようにした。また、Gourmet113 渋谷宇田川店では、現金払い専門のタッチパネルを店頭を設置し、さらには座席を 55 席設けるなど、テイクアウト専門店とはかけ離れた運営スタイルとなった。完全キャッシュレス型のテイクアウト専門店だからこそ成立するビジネスモデルは次第に綻びを見せていった。結局、当初の IT を駆使したニューノーマル時代のファストフードといったコンセプトは途絶え、1 号店をオープンして 2 年も経たずにその幕を閉じることになったのである。

ブルースターバーガーのビジネスモデルは面白かったが、顧客接点の業務の全てを IT 化してしまったことに問題があったと考えられる。グルメバーガーのように少し風変わりなメニューを注文する際、時に顧客と店員のコミュニケーションが重要になる場合がある。顧客との対話の中で、定員は顧客ニーズに合わせた提案をすることができる。その結果、クロスセルやアップセルといった形で単価を引き上げることも可能になる。また、顧客から不満や改善点などの情報をフィードバックしてもらえただけでなく、なんらかのミスが生じた場合、臨機応変に対応することも可能である。

このように、顧客接点の現場従業員の役割を IT 化によって完全に代替することは難しい。業種によっては多くの業務を代替することが可能であるが、顧客接点において人間の果たす役割は今もなお重要である。AI やロボットは、分析的な作業や機械的な作業において急速にそのシェアを伸ばしている一方、「経験する」「感じる」といった能力を持たないため、共感的な知能レベルには到達していない。つまり、人間は感情(=共感)的な知能に唯一無二の強さを持っているのである(Do et al.2022)。このような人間固有の知的スキルを共感的創造性(empathetic creativity)と呼ぶ。今後は、AI やロボットが得意とする分析的・機械的なスキルを活かして効率化を図りながらも、人間が持つ共感的創造性によって、顧客の多様なニーズを充足していく事が小売業やサービス業の現場において重要になってくると考えられる。

#### 【参考資料】

Do, K.T., Gip, H., Guchait, P., Wang, C.-Y. and Baaklini, E.S. (2022), "Empathetic creativity for frontline employees in the age of service robots: conceptualization and scale development", Journal of Service Management, (ahead-of-print).

長浜淳之介(2022)「IT 駆使して人気だった『ブルースターバーガー』なぜ閉店？プロが指摘する『接客不要』の落とし穴」, ITmedia エンタープライズ(2022年8月16日公開), <https://www.itmedia.co.jp/business/articles/2208/16/news051.html>(2022年9月9日アクセス)

>>次号は、3 学期「原価計算論の基礎」講師 棚橋 慶太先生がご担当されます。

関先生おすすめの書籍です。



[『消費者行動における感覚と評価メカニズム-購買意思決定を促す「何となく」の研究』石井裕明著 千倉書房 2020年](#)

情報過多の時代において、なぜ、消費者は「何となく」あるいは「直感的に」購買意思決定を行っているのかといった問題意識を明らかにするため、消費者行動研究の理論に基づき、複数の実験を行うことで実証的に検証している。研究書ではあるものの、実務的にも示唆の大きい著書と言える。

◇キャリアアップ・プログラム 2 学期 ピックアップ講座紹介◇9/26(月)申込締切です!!

※画像をクリックすると講座紹介動画をご覧いただけます。



[2 学期『マーケティングの基礎』講座 PR 動画\(1 分 46 秒\)](#)

[経営学科 教授 細井 謙一先生](#)



[2 学期『実践的広告戦略立案の応用』講座 PR 動画\(2 分 28 秒\)](#)

[メディアビジネス学科 教授 北野 尚人先生](#)

## ◇キャリアアップ・プログラム 講義の様子◇

※本学オフィシャルサイトに掲載している講義の様子をご覧ください。

[・2022 年度 社会人対象講座キャリアアップ・プログラム 2 学期開講のお知らせ\(2022/8/25 掲載\)](#)

**NEW !**

[・2022 年度キャリアアップ・プログラム 1 学期講座が終了しました。\(2022/7/4 掲載\)](#)

[・2022 年度キャリアアップ・プログラム 1 学期講座がスタートしました。\(2022/5/26 掲載\)](#)

## ◇2022 年度 2 学期科目のご案内◇

※科目名からシラバスを閲覧できます。

### ■「[マーケティングの基礎](#)」

講師:経営学科 教授 細井 謙一

どのような部署でもマーケティング・センスが求められています。初心者の方にもわかりやすい内容で、マーケティングを基礎から学びます。

[講座紹介動画](#)

★2022 年 10 月 17 日(月)開始(毎週月曜全 6 回)

### ■「[法人税法の基礎と実践](#)」

講師:経営学科 准教授 福田 正太郎

会社の決算をもとに法人税を計算する過程を学びます。その過程の中で、交際費、役員給与や寄附金などについての法人税固有の考え方を学びます。これらを理解することで法人税の大枠の仕組みが理解できるようになります。

★2022 年 10 月 17 日(月)開始(毎週月曜全 6 回)

### ■「[ローカルブランディング入門](#)」(オンデマンド講座)

講師:メディアビジネス学科 教授 井上 英之

地域に伝わっている魅力ある特産物や技術等を、商標権等知的財産権(IP)や、デジタルメディア(技術)を活用し、ブランディングを進めることで、活性化を図ることが可能になります。そうした事例や取り組み方、考え方を概括的に紹介します。

★2022 年 10 月 17 日(月)開始(毎週月曜全 6 回)

### ■「[実践的広告戦略立案の応用](#)」

講師:メディアビジネス学科 教授 北野 尚人

広告やプロモーションに関するセンスは人生を豊かにしてくれるかもしれないと思う人を対象に、演習を中心にした授業で広告の応用の仕方について学んでいきます。

[講座紹介動画](#)

★2022 年 10 月 18 日(火)開始(毎週火曜日全 6 回)

## ■「[財務会計の基礎](#)」(オンデマンド講座)

講師:経営学科 助教 角 裕太

企業が作成・公開する財務諸表(貸借対照表・損益計算書・キャッシュフロー計算書等)の仕組みとその読み方(分析手法)について学びます。

★2022年10月18日(火)開始(毎週火曜日全6回)

## ■「[経済学で考える日本の歴史](#)」 NEW!

講師:経済学科 教授 野北 晴子

日本の歴史のテーマとし、経済学的見地から分析します。例えば、有名な「秀吉の高松城水攻めと中国大返し」ですが、短期間での堤防の建設、大軍勢の移動には多額の資金が必要だったはず。秀吉はどうやってそれを賄ったのか、経済学で謎解きをしていきます。

★2022年10月13日(木)開始(毎週木曜全6回)

## ■「[デジタルマーケティング入門](#)」

講師:ビジネス情報学科 准教授 関 隆教

デジタル社会におけるマーケティング・マネジメントに関する初歩的な知識やその背景にある理論を学びます。

★2022年10月14日(金)開始(毎週金曜全6回)

## ■「[コーポレート・ファイナンス応用](#)」

講師:経済学科 教授 重本 洋一

企業の資金調達や投資活動について戦略的な意思決定を行っていくにはどうしたらよいのかについてコーポレート・ファイナンス理論を踏まえつつ実例を用いて易しく解説していきます。

★2022年10月14日(金)開始(毎週金曜全6回)

## ◇(ひろしまカレッジ提供)公開講座のご案内◇NEW!

教育ネットワーク中国と大学が連携して、大学などが持つ優れた研究・教育機能を市民生活に活かすことを目的に、社会人の皆様に学習機会を提供しています。日常の暮らしに生涯学習の時間を取り入れてみてはいかがでしょうか。

### ■講座名:[「もっと楽しめるスポーツ報道」スポーツ取材の舞台裏](#)

数々の競技を取材する記者たちの情報入手法や特ダネ記事の舞台裏を、元中国新聞運動部長、映像部長の講師が紹介します。



◆講師:広島経済大学 経営学部 スポーツ経営学科 教授 小笠 喜徳(おがさ よしのり)

◆専門:スポーツジャーナリズム

◆研究テーマ:スポーツジャーナリズム、報道史、スポーツと平和、オリンピック

◆2022年3月までスポーツ雑誌及び新聞社において一貫してスポーツ報道に携わった。日本文化出版(東京)時代は月刊バレーボール編集者としてソウルオリンピック等を取材。広島本社の中国新聞では運動部記者として日本が初出場したサッカーのW杯フランス大会やシドニーオリンピックを取材。プロスポーツでもプロ野球広島東洋カープやサッカーJ1サンフレッチェ広島を担当。運動部長、映像部長として地域スポーツとジャーナリズムの関係やデジタル時代における報道のあり方などを研究、実践してきた。

◆日程・テーマ・講義内容

・第1回 10月31日(月)「カープ取材の舞台裏」

各マスコミがしのぎを削るプロ野球カープの取材。新聞社やテレビ局はどんな取材を重ねて、皆さんに赤ヘル情報を届けているのか。その裏舞台を紹介します。

・第2回 11月7日(月)「広島スポーツ情報の楽しみ方」

多くのトップ競技が集積する広島。報道を通して各競技の知られざる魅力と楽しみ方を解説します。

◆時間:18:00~19:30

◆会場:広島経済大学 興動館(〒731-0138 広島市安佐南区祇園5丁目1-27)

※自家用車での来場可能(興動館 駐車場をご利用ください)

◆受講料:無料

◆定員:30名(先着順、定員になり次第締め切ります)※最少開講人数5名

◆申込締切日:10月24日(月)午後17時

お申込みはこちらから→<https://forms.office.com/r/y6QShWc2U4>

講座を受けるためには、受講証が必要です。教育ネットワーク中国に登録の手続きをしてください。

詳しくは <http://www.enica.jp/hiroshima/index.html> を参照してください。



(公開講座案内チラシ)

## ◎事務局から◎

2022 年度キャリアアップ・プログラムの受講申し込み受付中です！

2 学期講座の申込締切は、**9 月 26 日(月)**です。

みなさまのお申込みをお待ちしております。

お申込みはこちらから→<http://www.hue.ac.jp/visitors/local/careerup/index.html>

2021 年度、2022 年度 1 学期講座終了後のアンケートに寄せられた受講生の声の一部をお知らせします。

2022 年度の受講をご検討の皆さまは、ぜひこちらをご覧ください、受講の参考にしていただけたらと思います。

<http://www.hue.ac.jp/visitors/local/voice2015.html>

※詳細については、以下URLをご確認ください。

《キャリアアップ・プログラム》受講申込受付中！

<http://www.hue.ac.jp/visitors/local/careerup/index.html>

※ご意見・ご感想はこちらまで [career-up@hue.ac.jp](mailto:career-up@hue.ac.jp)

※配信解除はこちらから行ってください。

<https://y.bmd.jp/bm/p/f/tf.php?id=0828719345&task=cancel>

※広島経済大学 オフィシャルサイト <http://www.hue.ac.jp/>

発信元：広島経済大学 教育・学習支援センター キャリアアップ・プログラム事務局（082-871-9345）