

## 壊れゆく“若者たち”

File.76 デジタル症候群 ～オンライン人力車に見る  
パラダイムシフト

文 石井 通明 text by Michiaki Ishii

このコロナ禍で、多くの人の生活に変化がもたらされました。人々の仕事のスタイルは根底から覆されて大きく姿を変え、接客を中心としてきた職種の人たちはとても苦しい状況を迎えています。

そんな中、また新たなサービスとして浅草の人力車がオンラインサービスを開始しました。このオンライン人力車は、人が乗る座席部分にパソコン端末を乗せて、リモートツールZoomを利用して、人力車の乗車体験をするというものです。これほどでも画期的でテレビなどのメディアでも取り上げられています。この人力車は利用を希望する方の要望に応えて、リアルタイムの会話をしながら観光ができるという画期的なサービスで、密かに反響を呼んでおり、浅草だけではなく岐阜県飛騨地方の高山市、埼玉県川越市でも同じようなサービスが提供されています。

こういったサービスは一見、風情を感じる事ができず、価値は感じられないかと思いますが、このコロナ禍の中、浅草や高山や川越に観光に行けない人や、体が悪い人でも全国どこからでもサービスを味わえるという利点が見いだされました。こう



## Profile

東京都大田区生まれ。  
英国ウエールズ大学 MBA (経営管理修士)。  
日本交渉学会会員。ハーバード流交渉学・消費者行動心理学・コンフリクトマネジメントを研究。日本コールセンター協会情報調査委員。  
株式会社クロコ取締役 COO。  
長年コールセンター運営に携わり、人と人のコミュニケーションについての研究を進めている。思いやりのコールセンターを展開。  
becca1103・6420・2088  
[http://www.beall.jp]

いったサービス提供の形は、コロナ収束後も行われていくと考えます。少し用途が違いますが、このように遠隔地にあたかも自分の分身を置いて、そこにいるかのような体験ができる取り組みは、いわばテレレグジスタンス (Telepresence / 遠隔存在) に近いような印象です。例えば、地方観光、遺跡探検、もっと言えば、ショッピングやレジヤアのジャンルにも展開が期待できます。

実はこの取り組みは、高齢者や障害者だけでなく、育児中や介護中の人も社会への参加が実質可能になるきっかけになると言えます。本来なら10年かかるような取り組みも、このコロナ禍により、劇的なパラダイムシフトが世界中で一斉に行われるかもしれません。これまでネットを通じて人々の気持ちのつながりが希薄になっていましたが、今ではネットの力によって、人

類は救われているような状態です。社会を悲観してばかりの日常かもしれないかもしれませんが、新たな活路を生み出すきっかけとも言えるかもしれません。

最高の結果を得る  
「戦略的交渉の全技術」

石井通明  
THE NEGOTIATOR

Business Negotiation  
Strategies and Tactics  
That Score the Best Deals

「対立をポジティブに解決する対話型の会話スキル」  
「感情を制御して有利に進く心理学スキル」  
「効果的な印象づけや選別の方法」 etc.

絶対にYesと言わせるには  
「戦略的」な考えとスキルが必須!!

MBAの交渉学と心理学、現場の知恵を体系化

日本実業出版社  
定価：1500円(税別)