

# 第5回 ロボット大賞 (経済産業大臣賞)

## ロボットビジネス / 社会実装部門

### 生活支援ロボットソリューション事業の推進

パナソニック株式会社 / 松下記念病院

#### ユーザ主導型イノベーションによるロボット事業



病院業務支援ロボット群

介護・自立支援ロボット群

#### 受賞担当者のコメント

生活支援ロボットの事業化推進を担当して4年間、様々なロボットを開発して顧客に持ち込み実証試験を行ってきました。しかし、現場では良い評価が多いにもかかわらず事業化が遅々として進みませんでした。その根本原因は、顧客はロボットという「モノ」の提供を望んでいるわけではなく、現状の課題を解決する手段やソリューションといった「コト」の提供であるという顧客視点での開発を忘れていたことでした。そこで顧客第一の発想に立ち戻り、ロボットによるソリューションがどのような素晴らしい未来を拓くのかを実際に見て体験いただけるオープンラボを設置しました。そしてリードカスタマである松下記念病院に導入し、他病院に拡大展開することで本格事業立ち上げに至ることができました。本年4月にはヘルスケア社にロボット事業部を設立し、グローバルに事業展開を進めています。我々の事業推進モデルが、生活支援ロボット産業の創出に貢献できれば幸いです。

パナソニック株式会社 生産技術開発センター  
ロボット技術開発グループ グループマネージャ  
本田 幸夫氏

#### ■プロダクトアウトからマーケットインへ

これまで数多くのサービスロボットが日本中、世界中で研究・開発されてきました。しかし、なかなか思うようにビジネスとして成功していない、というのが現状です。

我々はその原因の1つとして、開発の仕方、ビジネスのやり方に問題があると考えました。これまでのビジネスは、ものを中心としたロボットありきのプロダクトアウトの発想で行われることが多く、結果として事業に結びついていませんでした。そこでビジネスの基

本に立ち戻り、顧客第一、顧客と共に困りごとを解決していくという発想に変えることとしました。「モノ」ではなく「コト」、すなわちソリューションを提供するビジネスモデルを推進した結果、事業が立ち上がり成長を開始することができました。

具体的には、開発したプロトタイプを模擬環境に展示し、いつでも誰でも見学できるようにしたオープンラボを設置し、そこで潜在顧客に導入イメージを掴んでいただいた上で病院へのコンサルティング、さらにはソリューション提案、受注に繋げるというビジネスモデルです。このモデルでは、オープンラボとそれと連動した現場診断コンサルが事業の肝になります。

#### ■オープンラボによるソリューションの見える化

我々ロボット関係者はロボットとは何か、どれだけ便利なのかということが分かっていますが、我々の顧客はロボットでソリューションと聞いてもイメージが湧かず、その結果、実際のビジネスにはなかなか繋がりません。

そこで実際の利用空間を模した病院・施設を作り、薬剤関連ロボット群、自律搬送ロボット、ヘッドケアロボット、ロボティックベッドなどこれまでに開発してきたロボットを展示する「オープンラボ」を構築し、顧客にロボットソリューションの見える化を実現しました。

その結果、2009年からの4年間で約200機関650名以上のお客さまの来訪があり、ロボットによるソリューションイメージを共有し、現場のお困りごとを具体的に把握することができました。



パナソニックの医療福祉ロボット群



ロボットオープンラボ

#### ■コンサルティングとソリューション提案

同時に現場のお困りごとを解決する現場診断のコンサルチームを組織化しました。まず、専任のコンサルティング部隊を編成し、2年で30病院以上をコンサル致しました。FA分野で蓄積された診断ツールや業務改善ノウハウを用いることで、安全・効率的な業務を提案するだけでなく、経営視点で効果を検証することで、最終的にお困りごとを解決する方策を提案しています。

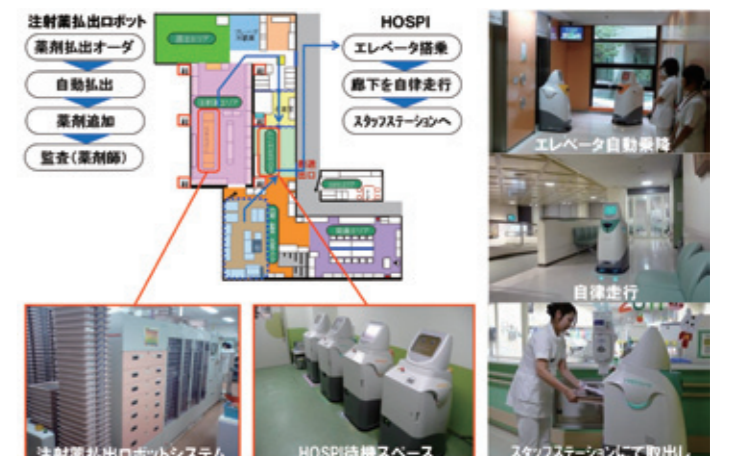
中には必ずしもすぐにロボット化という解決策になっていない場合もありましたが、現場の課題を共有化し、トータルで経営に貢献するソリューションとして提案した結果、ロボットを導入しようという潜在ニーズを顕在化することができました。

まず、松下記念病院をリードカスタマとして選定し、自律搬送ロボットHOSPIなど薬剤関連ロボット群を導入しました。続いて、同様のステップを踏むことで、2012年7月には埼玉医科大学国際医

療センターに導入し、さらに来年4月の淀川キリスト教病院新病棟への展開へと大きく発展し、事業が本格化しています。



病院へのコンサルティング



薬剤業務支援ロボットシステム(モデル病院の概要)

#### ■今後の展開

これまでのビジネスモデルの検証により、事業の現実性が明確になりましたので、本年4月に社内分社であるヘルスケア社に院内ロボット事業部を設置しました。また、インフラシステムを担当する社内分社パナソニックシステムソリューションズジャパンも事業に参入しています。これからは、国内のみならず、既に引き合いのきている海外案件にも対応し、グローバルにビジネスを展開する予定です。

パナソニックのロボット事業は、顧客とともにイノベーションを興し、「コト」を提案するソリューションデザインが基本です。21世紀の製造業の柱となる事業を目指し、日本発で世界を引っ張っていく新しいロボット産業を構築する決意です。



サービスロボットのビジネスモデル