

目前にある実課題解決を狙い “人の行動を変える”仕事をつくる

あらゆる業界、分野で業務効率化が叫ばれている。その有効な手段である自動化に取り組む会社は少なくない。
開発者らが日々鎚を削る領域で、いち早く「無人決済システム」の実用化を果たし、実店舗を開業した会社がある。
“TOUCH TO GO”。同社を起業して社長を務める阿久津智紀さんが、技術の実現に込めた思いとは。



あくつ ともき●1982（昭和57）年、栃木県生まれ。専修大学法学部法律学科を卒業後、JR東日本へ入社。駅コンビニ「NEW DAYS」店長や店舗開発、自動販売機の飲料品バイヤー、青森産シードルの開発・事業化などを経験し、2019年7月に株式会社TOUCH TO GOを設立。代表取締役社長に就任する。

株式会社TOUCH TO GO
代表取締役社長
阿久津智紀さん
（平16・法律）

高輪ゲートウェイ駅——山手線では49年ぶりとなる新駅の改札内に、“AI無人決済システム”を導入したコンビニエンスストア「TOUCH TO GO（タッチ・トゥ・ゴー）」がある。このシステムを開発した株式会社TOUCH TO GO（以下、TTG社）の代表取締役社長を務めるのが、2004年に法学部を卒業した阿久津智紀さんだ。

AI無人決済システムは、いま、流行りのDX（デジタルトランスフォーメーション、デジタルによる企業変革）の文脈で紹介されることが多い。しかし、阿久津さん自身は、あくまでも「目の前にある実課題と向き合い、その解決のために何ができるのかを考えていきたい」と強調する。

**実稼働は日本初！
AI無人決済店舗**

このシステムは、店内に設置されている多くのカメラやセンサーを組み合わせ、手に取った商品をAIが判断し合計額を集計する。つまり、レジでいちいち商品のバーコードをスキャンする必要がないわけだ。欲しいものを手に取ったら、あとは出口に設置され



山中湖で行われた松岡ゼミ合宿で富士急ハイランドへ。手前の白いシャツを着ている若者が阿久津さん

ているタッチパネルに表示された購入内容を確認して、交通系電子マネーやクレジットカードで支払うだけ。驚かされるのは、商品を直接バッグの中に入れても、正確に計算されること。一度手にした商品を棚に戻しても、きちんと判断するという。

日本における無人決済システムは実証実験段階のものばかりで、実際に店舗の運営に至っているのは、TTG社だけ（2020年10月末時点）。そのため、このシステムがメディアで紹介されることも多く、阿久津さんもさまざまな媒体で、その有用性や将来性について語っている。

しかし、専修大学に通っていた当時は、「将来、自分がこんなことに携わっているとは想像すらしていなかった」と20年前を振り返る。

**100数十社まわり
やりたいことを探す**

栃木県宇都宮市で生まれ育った阿久津さんは、ビジネスの成り立ちを知りたいと専修大学法学部の門をくぐった。「アルバイトやサークルなど勉強以外の活動のほうが面白いと感じていた学生でしたが、松岡（啓祐）先生（現・専大法科大学院教授）のゼミは興味深かったことを覚えています。大学の講義は、実社会でどのように役に立つのか、活かしてくるのがイメージしづら

いものがほとんどでした。でも、先生のゼミは、実践的な内容が多かったのです。実際に発生した企業訴訟を題材にしたり、企業の役員など現役で活躍している企業人から、証券取引法がビジネスの中でどのように使われているのかといった具体的な話を聞くことができたり。学問と実社会、特にビジネスとの関わりがわかると、グッと興味をそそられたものです」

学問以外では、友人たちと一緒にサッカーチームを立ち上げたり、JR東日本グループの駅ビル「グランデュオ立川」のグロッサリー売り場でアルバイトをしたりと、充実した日々を過ごす。そして、このアルバイトが、結果的にその後の道を決定することになった。

「仕入れなど、スタッフを信頼して業務を任せる店で、私の提案を受け入れて、アルバイトでありながらお酒売り場の『売場管理』を担当させてくれました。任せてもらえればやる気が出ますし、成果が出れば面白くもなります。だから、かなりのめり込んで働いていましたね」

就職活動では、いろいろな業界、企業を見てみようという100数十社の説明会に参加。もしかしたら、松岡ゼミで企業人の話を直接聞く機会に恵まれたことが、企業を、仕事を知りたいという興味を喚起するのに役立ったのかもしれない。

阿久津さんは、時間のある限り一つ



青森赴任時代に地元の仲間たちと立ち上げた「もつけ祭り」。中央のねじりはち巻き姿が阿久津さん

でも多くのガイダンスなどに顔を出して、自分がどんな仕事をしたいのか、己に問いかけていった。そうする中で、あらためて小売を通して「無から有を生み出したい、新しいサービスを立ち上げたい。そして、人の生活行動を変えられる仕事をしたい」という思いを強くしていったという。

「いろいろな仕事を知ることで、グランデュオ立川で経験したことの大きさを改めて実感したのだと思います。お酒売り場をつくって、そこにお客様が買いに来る。そのとき何ともいえない嬉しさがありましたから」

鉄道事業にはまったく興味がなかったというが、数年前からJR東日本は鉄道事業と生活サービス事業を分けて採用するようになっていた。また、グランデュオにはJR東日本の社員が出向してきていて、その人たちの雰囲気良かったことも後押ししたという。

「あまり鉄道会社っぽくない感じの人たちで、ゴルフを教えてもらったりと、プライベートでも一緒に遊んでいましたね」

こうして、JR東日本で社会人としての第一歩を踏み出すことになった。

**初めてづくしの
シードル開発事業化**

「阿久津、この地で何かやれ」

2008年のクリスマスイブに青森への出張を命じられた阿久津さんは、同行した役員から、こう言われた。

2年後の10年、新青森まで新幹線が延びるにあたって、地域振興の事業を検討することになり、そこで、JR東日本と行政が共同で6次産業化など地域に貢献する事業の立ち上げを模索することになった。その主担当として、阿久津さんに白羽の矢が立ったのだった。



JR赤羽駅で行われた実証実験。次々とする課題の解決に悪戦苦闘を繰り返す

とはいえ、商業ポテンシャルが低い場所ではホテルなどを建てても経営が厳しくなるのは眼に見えている。地域を盛り上げるために何が最適なのか思いあぐねていたところ、上司が「フランスへ行ったときにおいしいと思ったシードルをつくろう」と言い出した。

シードルとはりんごを原料にしたヨーロッパ生まれの発泡果実酒である。青森といえば、りんごが名産であり生産・製造・販売を一体にした6次産業化にはぴったりのビジネスだといえる。

しかし、阿久津さんは前部署で飲料水の製造にかかわった経験はあるものの、お酒をつくったことなどない。ましてやシードルの製造実績がある地場メーカーも見当たらなかった。

「勉強あるのみだと知識を詰め込み、現地へ行ったら、人が人を紹介していった、どんどん話が具体化してきました。県庁の方がシードルの研究をしている先生を紹介してくれ、その先生の口利きで出会った酒造メーカーの社長と意気投合して、若手を一人出してくれることに。シードルづくりは初めてという人ばかりだったので、試行錯誤しながらようやくできたものが、飲めたものではないなど、幾度も失敗はしました。新たに会社を立ち上げて事業を行うため、採用や組織づくりなど、未知の業務に四苦八苦することにもなりました。でも、壁にぶつかった

とき、必ず助けてくれる人が現れて力を貸してくれたのです。本当に、人に恵まれたと思っています」

こうして東北新幹線・新青森駅が開業する10年12月4日に、青森駅前に複合施設「A-FACTORY」が完成。そのメイン施設としてシードル工房も稼働しはじめたのだった。

開業後も、幾多の苦難に見舞われている。11年に東日本大震災が発生したときは大量の在庫を売り切るため、年間120日ほど県外の催事に参加したという。この活動を支えていたのが、「青森県産のりんごを使ったおいしいシードルを一人でも多くの人に届けたい」という思いだった。そして、その思いの強さと関係者のたゆまぬ努力が、19年にイギリスで開催されたシードルの国際品評会「International Cider Challenge2019」で「A-FACTORY AOMORI CIDRE」の金賞受賞へとつながることになる。これは日本企業として初となる快挙だった。

「すでにA-FACTORYからは離れています、連絡をもらったときは嬉しかったですね。苦勞した分、思い入れの強い事業でしたし、第二の故郷であ

る青森の活性化に少しでも貢献できたのではないかと思えたので」

A-FACTORYでシードル開発に心血を注いでいたとき、現地に身を置かなければダメだと思い、4～5年間、青森で家を借りて生活していた。そのことによって現地の人たちとの絆が一层強いものになり、地域の仲間たちと一緒にお祭りを立ち上げたりしたという。その名も「もつけ祭り」。2月の一番寒い時期に、男たちがふんどし姿で綱引きをするという祭りだ。「もつけ」とは津軽弁で「熱中する人」を意味するだけあって、綱を引きあう男たちと、それを周りで応援する観衆たちも夢中で祭りを盛り上げる。今では、多くの観光客を集める人気のお祭りへと成長しているという。

JR東日本本体ではできないことをやる

14年、青森から戻った阿久津さんは本社事業創造本部で、JRグループの各駅ビルが発行していたポイントカードを統一する「JRE POINT」サービスの立ち上げ、運営を手掛けた後、新たな取り組みをスタートさせる。



TOUCH TO GO高輪ゲートウェイ駅。通勤途中のサラリーマンなど、多くの人が利用している

「ベンチャー企業や優れた事業アイデアを持っている人たちと一緒に、より良い未来づくりに貢献するため、17年に『JR東日本スタートアッププログラム』というイベントを提案し、そして、企業内起業のカタチでJR東日本スタートアップ株式会社を立ち上げました。JR東日本本体としてスタートアップを支援したりもしていたのですが、企業規模が違いすぎて、考え方やスピード感が合わなかったのです。例えば、出資するまで半年位かかっていては、その間に資金繰りの難しいベンチャーは潰れかねません。せっかくの良いアイデアを事業化するには、小回りがきいてスピード感ある支援を行える組織がどうしても必要でした」

JR東日本スタートアッププログラムとは、JR東日本グループが保有する駅や鉄道、経営資源、情報資産などを活用したビジネス・サービスの提案を募り、ブラッシュアップしながら実現していくプログラムだ。そして、このプログラムを通じ、後にJR東日本スタートアップ社と共同でTTG社を設立することになるサインポスト株式会社と出会う。

実は阿久津さんは、JR東日本入社後、数年の間、東日本キオスクに出向し駅コンビニ「NEW DAYS」の店長を経験。現場で人件費負担の大きさを痛感



AI無人決済システムの“次”もすでに動き始めていると語る阿久津さん

していた。利益率の低い小売業では、人件費が経営を圧迫しがちだが、品出しやレジ対応など煩雑な業務が多く、一定の労働力をどうしても確保しなければならない。その一方、小売の接客業はあまり人気がなく、アルバイトを採用するのも大変で、時給を上げないと応募すらこないという現実があった。

「このジレンマを解消するには、業務の自動化が欠かせない。そんなことを考えていたときに、サインポスト社が無人コンビニの『Amazon Go』のような仕組みをつくりたいと実験に取り組んでいることを知ったのです。『これだ！』と思いましたね」

事業化に向けて、すぐにJR大宮駅で、翌18年にはJR赤羽駅で実証実験を行う。当初は、解析のアルゴリズム（演

算法）の精度が低く、思ったような結果は出なかった。その後、試行錯誤を繰り返し、バージョンアップ。冒頭の高輪ゲートウェイ駅に導入したシステムには、当初の面影はほとんどない。

「日々、システムの改良を繰り返しています。これが可能になったのも、サインポスト社と一緒にTTGという別会社を設立して、アルゴリズムの開発を内製化できたから。TTG社をつくるときは、私がまだJR内では若手であることなどから社内の反対もありましたが、粘り強く説得して起業にこぎつけられたことは、本当に良かったと思っています」

高輪ゲートウェイ駅で実績をつけたことにより、同社のシステムに対する期待値が高まっている。株式会社紀ノ國屋は同社システムを導入した初の無人決済小型スーパーマーケット「KINOKUNIYA Sutto 目白駅店」を20年10月に開業。株式会社ファミリーマートもTTG社と提携し無人決済コンビニエンスストアの実用化を目指している。

「Amazonは自分たちで小売店を展開していくようですが、私たちは小売店にAI無人決済システムを提供していくサブスクリプション式のビジネスモデルを採用しています。この方が、人手不足や人件費の負担増で苦勞している小売店をより広く支援できると思うからです。地方では、そのために店を開めるところも少なくありませんからね」

前述の「目の前にある実課題と向き合い、その解決のために何ができるのかを考えていきたい」という阿久津さんの言葉の底流には、JR東日本に入社した当時の「新しいサービスを立ち上げたい。そして、人の生活行動を変えられる仕事をしたい」という思いが、まさに息づいている。（2020年11月取材）



紀ノ國屋として初の無人決済型スーパーマーケット「KINOKUNIYA Sutto 目白駅店」にもTTG社のAI無人決済システムが導入されている