

News Release

2018年12月19日

人とロボットの協業によるインフォメーション業務の効率化に向けた実証実験について ～SHIBUYA109における多言語による館内案内、周辺施設案内～

東日本電信電話株式会社（所在地:東京都新宿区、代表取締役社長:井上 福造、以下「NTT東日本」）は、コミュニケーションロボットを活用したインフォメーション業務の効率化を目的とする実証実験を SHIBUYA109 にて開始します。

1. 本取組みの背景と目的

NTT東日本では、クラウド型ロボットプラットフォームサービス「ロボコネクト」を 2016 年 9 月から提供しており、コミュニケーションロボットの業務活用範囲の拡大、特に多言語(日本語、英語、中国語、韓国語)による音声発話・認識機能の向上を図ることで、訪日外国人対応に課題をお持ちのお客さまへのソリューション提供をめざしています。

一方、SHIBUYA109 では、訪日外国人の増加に伴い、館内の施設案内やショップ案内といった通常のインフォメーション業務に加え、渋谷周辺の施設案内など業務量の増加が課題となっておりました。

こうした背景を踏まえ、SHIBUYA109 のインフォメーション業務効率化とお客さま満足度の向上に向けて、コミュニケーションロボット「Sota®」※を活用した多言語による館内案内、周辺案内を行い、スタッフと協業したインフォメーション業務の実証実験を行います。

※「Sota®」はヴイストン株式会社の登録商標です。

2. 実施概要

SHIBUYA109 のインフォメーションカウンターに、コミュニケーションロボット「Sota®」を設置し、SHIBUYA109 の館内や周辺案内、主要駅の行き方等を案内します。

(1)実施内容

- ・「Sota®」が多言語(日本語、英語、中国語、韓国語)に対応した館内案内、周辺案内を行います。
- ・館内案内では、「Sota®」によるガイドやタブレットの操作により店舗の情報を表示し案内を行います。
- ・周辺案内では、渋谷周辺の商業施設や飲食店等、目的地までの地図情報を表示します。更に QR コードによりお客さまの端末に地図情報を転送することで、SHIBUYA109 から目的地まで案内します。
- ・お客さまの問いかけ、利用履歴を分析し、定期的に遠隔から対話シナリオや表示コンテンツの改善を図ります。

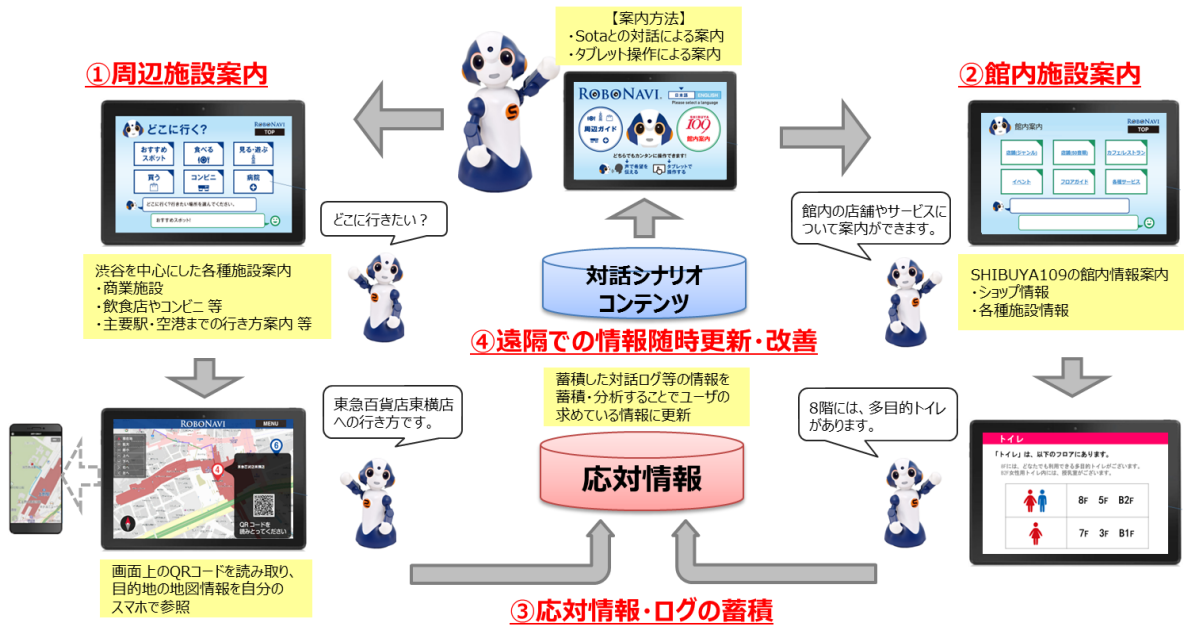
※本機能は株式会社コンピュータサイエンス研究所の「ロボナビ®」、地図は株式会社ゼンリンの「日本語地図」、株式会社ゼンリンデータコムが多言語地図「英語」「中国語」「韓国語」を使用しています。

※「ロボナビ®」は株式会社コンピュータサイエンス研究所の登録商標です。

(2)検証事項

- ・「Sota®」の導入によるインフォメーション業務の効率化
- ・案内業務を「Sota®」とスタッフで分散し、混雑を緩和することによるお客さま満足度の向上

実施概要イメージ 1 「Sota®」によるインフォメーション



実施概要イメージ 2 スタッフとの協業

Sota®とスタッフの協業による各種情報案内



<期待効果>
混雑緩和によるお客さま満足度の向上

(3)実施期間(予定)

2018年12月20日(木)～(2ヶ月程度)

(4)実施場所

SHIBUYA109 1階インフォメーションカウンター

3. 今後の展開

NTT 東日本では、本実証実験を通じ、「訪日外国人対応における課題」をお持ちのお客さまに向けた「新たなソリューションの提供」をめざすとともに、「地域とともに歩む ICT ソリューション企業」として、ICT 技術の新たな活用シーンを創出することで、今後も地域の皆さまを全力でサポートしてまいります。