

報道関係各位

三菱地所株式会社
株式会社サイバーエージェント

コミュニケーションロボットを活用した接客対応の実証実験を実施 ～商業・宿泊施設での活用を検証、第1弾を本日よりサンシャインシティにて開始～

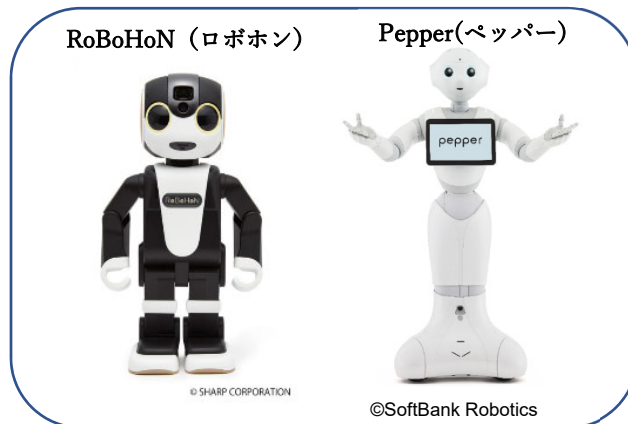
三菱地所株式会社（本社：東京都千代田区、執行役社長：吉田淳一、以下三菱地所）と株式会社サイバーエージェント（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：藤田晋、東証一部上場：証券コード4751、以下サイバーエージェント）は、人手不足時代の到来やインバウンドの増加を見据えた接客現場でのロボット活用について、ロボットならではのコミュニケーションの可能性を検証する接客対応の実証実験を共同で実施いたします。第1弾として、コミュニケーションロボット「Sota®(ソータ)」※1を活用した実証実験を、三菱地所グループの複合施設「サンシャインシティ(東京・池袋)」にて本日より開始いたしました。

第2弾では、6月7日より、同じくコミュニケーションロボットである「RoBoHoN (ロボホン)」※2と「Pepper(ペッパー)」※3を、三菱地所グループのロイヤルパークホテルズアンドリゾーツが運営するホテル「ザ ロイヤルパーク キャンパス 大阪北浜」に設置します。「従業員が行っているお客様対応の一部をロボットが代替することによる、より一層充実したご案内体制構築の実現」および、「ロボットの対話や振る舞い方など、ロボットが人間に対する最も効果的なコミュニケーションの形」を検証いたします。

第1弾導入ロボット



第2弾導入ロボット



※1 「Sota®(ソータ)」はヴイストーン株式会社の登録商標です。※2 「RoBoHoN (ロボホン)」はシャープ株式会社のロボットです。

※3 「Pepper (ペッパー)」はソフトロボティクス株式会社の人型ロボットです。

サイバーエージェントはこれまで、大阪大学大学院基礎工学研究科との共同研究講座にて、ロボットなど対話エージェントによる接客対話の自動化に関する研究開発を進めてきました。また、三菱地所は、「ロボットを活用した豊かな街づくりに向けた取り組み」を積極的に推進し、人手不足等の社会課題を解決すべく様々な施策を進めています。

今回の共同実証実験を通じ、サービス提供側・顧客側双方の視点からロボット導入のメリットの評価を行い、三菱地所ではよりお客様に満足いただけるご案内体制の構築に、サイバーエージェントではロボットを活用した接客ソリューションの開発に活用していきます。

■実験概要

・第1弾

内容	商業施設への案内ロボットの導入
実験期間	2019年4月8日(月)～4月26日(金)
設置場所	サンシャインシティ専門店街アルパB1 広小路案内所

商業施設の案内所に「Sota®(ソータ)」2体を設置します。センサーと連動しており、人が近づいた際にそれぞれ声掛け・案内と別の役割で発話し、お客様に対して施設の案内を行います。日本語・英語・中国語の対応が可能です。

案内を担当するロボットが、タッチパネル式ディスプレイでの表示を発話やモーションを交えながら案内することで、案内所にいらっしゃるお客様の満足度合いや、声かけを担当するロボットの設置有無による案内を担当するロボットの利用率の差など、賑わいのある商業施設内でお客様に対しストレスのないご案内を出来ることを検証します。

※実証実験の内容により、ロボットの設置が1台のみの期間があります。

※内容は変更になる可能性があります。

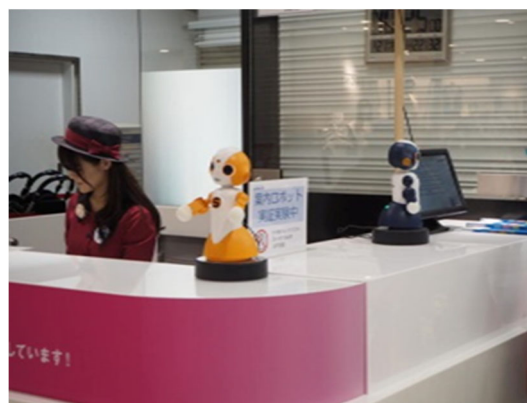
「Sota®(ソータ)」の役割

1. 声掛け

案内ロボットの利用促進のため、サンシャインシティ内における予めプログラムされた簡易な案内をランダムに発話し、お客様への声掛けを実施。

2. 案内

案内所に設置されたタッチパネル式ディスプレイと連動し、お客様が選択した内容に応じてマップ等を活用しながら館内の道案内を実施。お客様が選択したモニターの内容に応じて、ロボットが発話で補足。



▲サンシャインシティ 専門店街アルパ案内所
(設置イメージ)



【サンシャインシティ】

所在地：東京都豊島区東池袋三丁目1-1

施設構成：オフィス、ショッピングセンター、
水族館・展望台等アミューズメント施設
ほか

URL：<https://sunshinecity.jp>

・第2弾

内容	ホテルへのコミュニケーションロボットの導入
実験期間	2019年6月7日(金)～6月30日(日)
設置場所	ザ ロイヤルパーク キャンバス 大阪北浜内 キャンバスラウンジ(朝食会場)

ホテルの朝食会場内に「RoBoHoN(ロボホン)」と「Pepper(ペッパー)」の2体を設置します。センサーと連動しており、人が近づいた際に声掛けと案内の役割を分担しながら、お客様自身での下膳を促します。日本語に加え、下膳の文化に親しみのない海外の方に向けた案内も多言語にて対応予定です※。

本実証実験により、ロボットの呼びかけの有無でセルフでの下膳行為に与える影響の差や、ロボットが発信することに対する顧客の印象やサービスへの発展性を検証します。

※対応言語は現在選定中。

RoBoHoN(ロボホン)の役割

朝食会場の入口付近で、お客様への挨拶や下膳をしてほしい旨の声掛けを実施。

Pepper(ペッパー)の役割

朝食会場内に設置予定であるサイネージのコンテンツの紹介や、お客様とのコミュニケーションを通して「下膳をする環境であること」の伝達を実施。

※ソフトバンクロボティクスのPepperを活用し、自社が独自に実施しているものです。



【ザ ロイヤルパーク キャンバス 大阪北浜】

所在地：大阪府大阪市中央区北浜1丁目9-8

施設構成：客室(約238室)、飲食施設等

運営：株式会社ロイヤルパークホテルズアンドリゾーツ(三菱地所(株)100%出資)

開業時期：2019年6月7日

URL：<https://www.the-royalpark.jp/canvas/osakakitahama/>

■サイバーエージェントの取り組みについて

株式会社サイバーエージェントでは、ロボットサービス事業部を設立し、ロボットを活用した接客ソリューションの開発に取り組んでおります。また、AIを活用した広告配信技術の研究・開発を目的とし設立した「AI Lab」では、ロボットによる“新しいおもてなし”や“新しい広告媒体”の実現に向けた対話コミュニケーションの知見獲得に向け、大阪大学との共同研究講座においてロボットなどの対話エージェントによる接客の自動化を研究し、これまでホテル等においてロボットと人間のコミュニケーションに関する実証実験を実施しております。

■三菱地所グループのデジタルテクノロジー導入の取り組みについて

三菱地所は、2018年11月より、経営企画部にデジタルテクノロジーを活用したビジネスモデル革新をグループ横断的に主導する組織「DX(デジタルトランスフォーメーション)推進室」を設立。2019年4月からは「DX推進部」として独立し、同組織が旗振り役となり、グループ各社でのロボットやAIなどを駆使した最新テクノロジーの導入・活用に留まらず、グループのノウハウを活かした社外に向けたデジタル技術活用コンサルティングにも取り組んでいきます。

①AI清掃ロボット「Whiz(ウィズ)」(ソフトバンクロボティクス)の実証実験を実施

(2019年1月17日～1月23日)

2019年4月以降に全国の三菱地所グループ物件へ約100台を順次展開

2019年4月より、当社グループが所有又は運営管理する全国のオフィスビル・商業施設・物流施設・空港・ホテル・マンション等に約100台を順次展開予定です。導入に先立ち、本社の所在する大手町パークビルにおいて、2019年1月17日～23日の1週間、「Whiz」(ソフトバンクロボティクス)による清掃の実証実験を行い、利用場所の形状や床材の違いによる清掃性能や清掃効率の差異等を確認し、省人化の効果や導入に向けた最適な利用箇所等の検証を行いました。



▲AI清掃ロボット「Whiz」
(ソフトバンクロボティクス)

②三菱地所と立命館大学が「戦略的DXパートナーシップ協定」を締結

人とロボットの協業実現を目指した実証実験をキャンパスで展開

三菱地所は、2019年3月28日に京都の学校法人立命館と、人とロボットが協働する時代の施設運営管理モデルの構築に向けた実証実験や情報発信等を行うことを目的とした「戦略的DXパートナーシップ協定」を締結しました。人手不足や少子高齢社会、地方の過疎化、障がい者雇用、働き方改革などの社会的な課題を、ロボットやAI等の先端技術を積極的に活用して解決することを目指します。



▲(左から)立命館 総長 仲谷善雄、
三菱地所執行役社長 吉田淳一

この連携を機に、学校施設の管理効率化の実現と学校という新領域に新しい価値を提供することで、『小さな社会』であるキャンパスから未来社会の創造に向けた最先端テクノロジーの活用に係る情報発信をしていきます。人とロボットの協業実現に関する教育・研究および実用化のいっそうの活性化・展開につなげていくことを目指します。

以上