

AI搭載ロボットによる接客の実証テストを開始しました。
～コミュニケーションロボットが応対やポイント発行～

有限会社早川コーヒー（コーヒー豆小売及び卸売業、札幌近郊 13 店舗を運営）と北海道デジタル・アンド・コンサルティング株式会社は、共同で AI を搭載したコミュニケーションロボットの実証テストを開始しました。



ロボットとのコミュニケーションを通してお客様へ新しい購買・来店体験を提供するとともに、LINE アプリを利用した会員システムと連動しロボットによるポイント発行などを実施します。また、人手不足の解決策のひとつとして、ロボットによる接客方法を研究し、店舗運営に AI やロボットをどのように利用することができるかといったノウハウを蓄積します。

具体的には、実証テストとして直売店「ハヤカワコーヒープラス」の大通店と円山店の 2 店舗にロボットを配置すると同時に LINE@アカウントを開設しました。店頭においてロボットに話しかけることでコーヒー豆を選ぶことや、ロボットに表示される QR コードを読み込むことで来店ポイントを獲得できるようにします。また、ロボットが出す「なぞなぞ」や「クイズ」に答えることで追加ポイントを獲得できるようにし、来店した際の新たな楽しみを生み出していきます。

LINE@アカウントでは、会員登録時のアンケートを会話ロボット（チャットボット）が自動的に会話しながらアンケートを行うことや円山店においてはアウトレット商品の在庫状況を返答します。アウトレットについての問い合わせは電話で行われることが多くありましたが、店頭で接客しているときは電話を受けることができず、お客様には不便な状況となっていました。実証テストでは LINE のチャットボットへ「アウトレット」と問いかけることでアウトレットの在庫状況を自動的に返答します。このような取り組みを改善しながらロボットを用いた接客を研究することでお客様の利便性向上と店舗運営の効率化を目指します。

コミュニケーションを取ることができるロボットはペッパーが代表的な事例となりますが、会話を理解して双方向のやり取りを実現することは困難でした。ユニボは会話や人の顔を見ることに重点を置かれたロボットであり、話した言葉に沿った回答をすることを目指しています。また、ユニボにはスキルクリエイターという開発ツールが実装されており、これを利用することで専門のエンジニアに頼らずに接客機能を実装することができます。会話の応答には発展途上の個所もありますが、製造元のメーカーに状況をフィードバックし順次改善していくこととしています。

<実証テストで導入するロボット>

- (1) ユニボ ユニロボット株式会社の開発した AI を搭載したコミュニケーションロボット。お客様の発話を理解して返答することや顔部分に搭載されたタブレット画面で表情を表現することができます。また、AI を切り替えることで多言語対応も可能となっており、AI の切り替えやロボットへのプログラミングにおいても、コードを記述することが少ないため、システムエンジニアではなくともプログラムを構築することができるロボットとなっています。今回の実証テストにおいては北海道デジタル・アンド・コンサルティング株式会社にて接客プログラムを構築しています。
- (2) オートボット 北海道デジタル・アンド・コンサルティング株式会社が開発した LINE@のトークを利用したチャットボット (LINE@は LINE (株) の提供する店舗や法人用のアカウントであり、API を利用することで様々なメッセージやカスタマイズが可能なサービス)。友だち追加してくれたお客様へ自動的に質問してアンケートを取ることやタップされたボタンに応じたコンテンツを自動的に配信することができます。将来的には AI と連動することでおお客様の好みや属性に合わせた対応を LINE@上で行うことを目指しています。

<ユニボと LINE の連携について>

ユニボから表示されるポイントを LINE 内のショッピングカードに貯めることができ、ユニボから出題されるなぞなぞなどの問題にこたえることで追加ポイントが貯まります。

① ユニボに LINE と話しかけてください。

② 表示されたメニューから 来店ポイントを選択。

③ 画面に表示された QR コードを 読み込むと！ポイント獲得。

④ なぞなぞ等に答えられれば 追加ポイントを獲得！

LINE のショッピングカードにポイントが貯まる

なぞなぞを出すよ

【企業概要】

(1) 有限会社早川コーヒー

コーヒーの生豆や焙煎した豆、コーヒー器具の小売及び卸売業。札幌市内及び江別市に直営店を展開し現在 13 店舗を運営。

- ・大通店：札幌市中央区大通西 6 丁目 6-1 北海道医師会館 1F
- ・円山店 (12 月中旬設置)：札幌市中央区南 1 条西 25 丁目 1-17

大通店
LINE@



(2) 北海道デジタル・アンド・コンサルティング株式会社

デジタル化の推進と経営コンサルティングを組み合わせることで事業発展を支援するサービスを展開。コミュニケーションロボット「ユニボ」の販売代理店。LINE@と連携するチャットボットの開発。LINE@正規代理店 (株)クラブネットの販売パートナー。

【お問い合わせ先】 北海道デジタル・アンド・コンサルティング株式会社

住所：北海道札幌市北区新琴似 6 条 5 丁目 6-12

担当者：石堂 修 TEL：011-600-2775 E-mail：ishidou@hokkaido-dc.com