

報道関係各位

2019年4月8日  
株式会社サンシャインシティ

# ～日本語・英語・中国語に対応する2台のロボットが道案内～ サンシャインシティにご案内ロボット登場 4月8日(月)より実証実験を開始！

サンシャインシティ(東京・池袋)は、お客様へ館内の道案内をするロボットを4月8日(月)～26日(金)の期間で試験的に導入し、実証実験を行います。

本プロジェクトは、三菱地所株式会社と株式会社サイバーエージェントが共同で取り組むもので、今回サンシャインシティ 専門店街アルパB1の広小路案内所に2体のコミュニケーションロボット「Sota®」を設置。それぞれのロボットが声掛けと案内の役割を分担し、お客様をご案内します。内1台は日本語・英語・中国語の対応が可能です。

サンシャインシティでは、2015年よりインバウンド対策としてハード面の整備だけでなく、案内所スタッフへの英語研修の強化などを行ってまいりました。2018年3月には、専門店街アルパ1Fにオープンした「GLOCAL CAFE」が日本政府観光局(JNTO)による外国人観光案内所認定制度において「カテゴリー3」の認定を池袋エリアで初めて取得。また、サンシャインシティ内の案内所(4ヶ所)においても「カテゴリー1」の認定を取得いたしました。

今回の実証実験により、案内所の待ち時間の短縮だけでなく、インバウンド含むお客様へのより良いサービス展開を目指してまいります。※「Sota®」はヴイストーン株式会社の登録商標です。

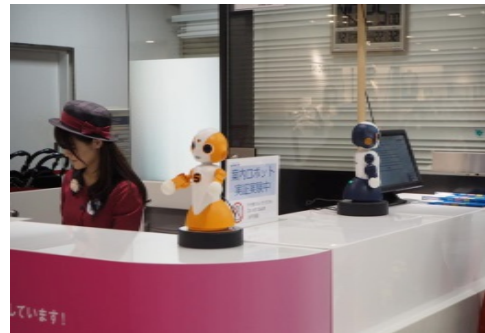
右のロボット  
が道案内して  
くれるよ～



コミュニケーションロボット「Sota®」

© Vstone Co.,Ltd. All rights reserved.

ぼくが案内  
するよ！



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)

## 概要

### ■コミュニケーションロボット「Sota®」の役割

#### 1. 声掛けロボット

- ①案内ロボットの利用促進のため、お客様に声掛けをします。(日本語・英語・中国語で実施)
- ②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ご案内をランダムに発話します。(日本語で実施)

#### 2. 案内ロボット:(すべてのご案内を日本語・英語・中国語で実施します。)

- ①タッチパネル式ディスプレイと連動し、マップ等を活用しながら館内の道案内を実施します。
- ②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します。

※2体共に、センサーと連動しており、人が近づいた際に発話するよう設定しております。

### ■本プロジェクトについて

三菱地所株式会社と株式会社サイバーエージェントが共同で取り組むもので、人手不足時代の到来を見据えた接客現場でのロボット活用について接客対応の実証実験を行い、よりお客様に満足いただけるご案内体制の構築に活用していきます。

(参考)[http://www.mec.co.jp/j/news/archives/mec190402\\_robot.pdf](http://www.mec.co.jp/j/news/archives/mec190402_robot.pdf)

<本プロジェクトに関する問い合わせ先>

三菱地所株式会社 広報部 **TEL:03-3287-5200**

株式会社サイバーエージェント アドテクスタジオ広報室 **E-mail: adtechstudio\_pub@cyberagent.co.jp**

※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。

報道関係者様からの  
お問い合わせ先

株式会社サンシャインシティ コミュニケーション部 広報担当 成保・中山・大浦  
TEL. 03-3989-3329 (平日 9:30～18:00) FAX. 03-3989-3451 pr@sunshinecity.co.jp

共同ピーアール株式会社 PRアカウント本部 9部 前山・高橋 TEL. 03-3571-5238

サンシャインシティでは、2015 年よりインバウンド対策としてハード面の整備だけでなく、案内所スタッフへの英語研修の強化などを行ってまいりました。現在では、日本政府観光局 (JNTO) 認定外国人観光案内所の「カテゴリー1」の認定を受けた施設内 4 カ所の案内所と、「カテゴリー3」の認定を受けた「GLOCAL CAFE」が連携し、訪日外国人の皆さまをご案内しております。

＜サンシャインシティ内の外国人観光案内所＞

場所	JNTO 認定区分	対応言語	基本営業時間
GLOCAL CAFE(アルパ 1F)	カテゴリー3	英語、中国語、韓国語など	10:00～20:00
アルパ B1 総合案内所	カテゴリー1	英語	10:00～20:00
アルパ B1 広小路案内所	カテゴリー1	英語	10:00～20:00
アルパ 1F 噴水吹抜け前案内所	カテゴリー1	英語	10:00～20:00
アルパ 1F 広小路案内所	カテゴリー1	英語	10:00～20:00

※案内所では英語・中国語含む計8言語で対応可能な「電話通訳サービス」や、英語・中国語含む計6言語に対応している指さし案内アプリ「さわって通訳」がインストールされたタブレットを導入しています。

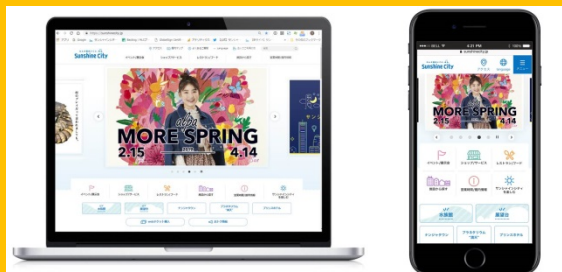
＜参考情報 (2019 年 2 月 28 日現在、日本政府観光局 (JNTO) ホームページより)＞

外国人観光案内所認定制度の認定区分と、それぞれ主な基準および全国での認定件数は次の通りです。

認定区分	認定件数	主な基準
カテゴリー3	49	常時英語による対応が可能。その上で、英語を除く2以上の言語での案内が常時可能な体制がある。全国レベルの観光案内を提供。原則年中無休。Wi-Fi あり。ゲートウェイや外国人来訪者の多い立地。
カテゴリー2	309	少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐。広域の案内を提供。
カテゴリー1	549	常駐でなくとも何らかの方法で英語対応可能。地域の案内を提供。

★サンシャインシティの公式サイトも多言語対応を強化し全面リニューアル★

3月7日にサンシャインシティの公式サイトを全面リニューアルし、多言語対応を強化。数多くの海外のお客様に情報をお伝えできるよう、これまでの4言語(英語・簡体語・繁体語・韓国語)に加え、さらに9言語(フランス語・インドネシア語など)へ翻訳できるようにいたしました。また、サンシャインシティのイベントやキャンペーンなど、全ての情報を海外のお客様にもわかりやすく伝えられるサイトに生まれ変わりました。



**URL: <https://sunshinecity.jp>**

株式会社サンシャインシティのコーポレートサイトも併せて全面リニューアルしました。

**URL: <https://co.sunshinecity.co.jp>**