

ALSI 働き方に変容をもたらすリモート受付・接客システム 「InterPlay Elastic Framework」をアップデート ～既存のサイネージを再活用し、外国語対応・災害時対応のDXを推進～

アルプス システム インテグレーション株式会社(本社:東京都大田区、代表取締役社長:永倉 仁哉、以下ALSI[アルシー])は、無人対応/有人接客支援/遠隔対応の切り替えができるリモート受付・接客システム「InterPlay Elastic Framework(インタープレイ エラスティック フレームワーク)」をアップデートし、9月1日より提供開始いたします。新たにWindows OS上で動作するようになったほか、モニタリングやアバター選択、端末画面切替、非常コールなどWEBテレビ電話機能を拡張しました。

【提供概要】

サービス名	InterPlay Elastic Framework
提供開始日	2023年9月1日
主なポイント	Windows OSへの対応、WEBテレビ電話機能の拡張 -モニタリング機能、アバター選択機能、端末画面切替機能、非常コール機能を追加
ターゲット	・ 施設の受付などにおける窓口業務の無人化/省人化を検討している自治体/企業 ・ 施設における緊急時の情報発信やコミュニケーション方法を検討している自治体/企業
提供価格	・ 初期登録料:26,000円～、年額利用料:312,000円～(税込み、接続端末1台あたり) ※各機能の利用には別途料金が発生します
詳細情報 URL	https://www.alsi.co.jp/ai-iot/aics/

■アップデートの概要

組織においては、DXに向けた取り組みや実証実験を進めるも実現に至らず、導入した端末が利用されないままとなるケースがあります。今回のアップデートにより、すでに所有しているWindows OSの端末を再活用でき、導入コストが大幅に削減されるため、システムの普及を促進し、国が提唱する「Society 5.0(注1)」の実現に向けた発展的な検証も実行しやすくなります。

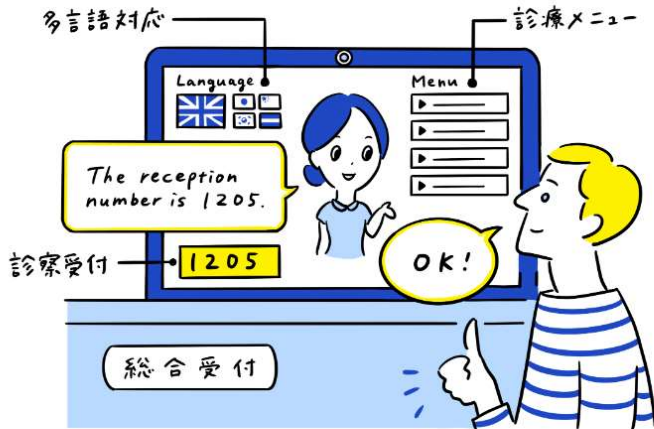
観光施設や自治体施設においては、災害などの緊急事態が発生した際、サイネージ端末へ避難誘導画面や警告音を流せるようになるほか、非常用通話に対応することで防災対応を強化します。また、店舗接客時には、サイネージ端末に表示される商品を見ている人にリモートで呼びかけを行えるモニタリング機能により、お客様ニーズに寄り添ったタイムリーな接客が実現します。

ALSIは、地方創生/DXを推進している自治体や働き方改革を実現したい小売業、人手不足の中でインバウンド需要を取り込みたい観光施設・ホテルへの導入なども拡大すべく、販売パートナーやOEM先、開発協力先との提携を積極的に進めていきます。

【InterPlay Elastic Frameworkによる導入済サイネージ再活用イメージ】



①公共施設・病院などの受付



②コールセンター



▲AIコンシェルジュで非接触による安全な対面接客と、業務の効率化を実現

▲わずか一人で、遠隔地からでも対面のコミュニケーションを提供可能

■アップデートの内容

・ Windows OS対応

広く普及しているWindows OSに対応することで、すでに所有している端末を有効活用することができます。さらに、WEBカメラや外付けマイクなどの周辺機器とも互換性が高まることで安定的な動作を実現します。

・ モニタリング機能

管理画面から接続端末(受付に設置したサイネージなど)の映像を常時モニタリングする機能です。特定端末の相手と通話することもできます。

・ アバター選択機能

通話着信時にオペレーターがアバターもしくは実写での応対を都度選択することができます。

・ 端末画面切替機能

接続端末(受付に設置したサイネージなど)に表示するコンテンツを強制的に切り替える機能です。災害発生など有事の際の緊急情報配信に活用することができます。

・ 非常コール機能

全てのオペレーターが対応中の状態でも、窓口からの呼び出しに応答できる機能です。有事の際の連絡を逃さず対応します。

■InterPlay Elastic Frameworkについて

InterPlay Elastic Frameworkサービスは、活用シーンに合わせてさまざまな機能を自由に組み合わせ、利用できるリモート受付・接客システムです。管理者はノーコードで簡単に操作・設定することができます。

<機能一覧>

- ・ 基本機能/AI
 - サイネージ、インタラクティブサイネージ、顔識別、他システム連携、AIチャットボット、人感センサー
- ・ コミュニケーション機能
 - WEBテレビ電話、テキストチャット、音声合成(TTS)、多言語翻訳、アバター、発話テキスト化(STT)
- ・ 管理者機能
 - ログ出力、対話ログ(音声/テキスト)、コンテンツ管理、MDM(遠隔操作)

■InterPlay Elastic Frameworkの利用シーン

①自治体の窓口業務遠隔支援

マイナンバーの問い合わせや介護相談などわざわざ遠くの役所窓口に行かずとも近くの出張所や公民館、行政施設にモニターを置くだけで新たな窓口を開設することができます。相談内容によって、呼び出し先を変えることや、担当者が顔出しせずアバターを介して対応することもできます。



②店舗接客の遠隔対応

量販店の店頭販売や、催事場の呼び込み接客、新規カード申込の店頭接客などを行えます。WEBテレビ電話越しにモニタリングして、サイネージの前に立った人がいると呼びかけて接客することもできます。接客時の画面共有機能を使った申込案内など、対面接客と変わらない対応を実現します。



③インバウンド向けの多言語接客

観光施設やホテル、外国人旅行者が多く訪れる店舗で、さまざまな言語で受付接客をすることができます。WEBテレビ電話を介した会話の自動翻訳により、日本人オペレーターがリアルタイムに翻訳された結果をもとに会話をすることができます。現在(2023年9月1日時点)、14か国語に対応しています。



④非常時避難支援

ゲリラ豪雨や河川氾濫、地震、火災など有事の際に遠隔から防災モードへ切り替えることができます。観光施設や自治体施設にある普段使いのサイネージ端末に避難誘導画面や警告音を流して、子どもや外国人旅行者など地元の情報を入手しづらい方に向けても防災支援を行えます。



■アルプス システム インテグレーション株式会社について

アルプス システム インテグレーション株式会社(ALSI[アルシー])は、電子部品からシステムソリューションまで手掛ける総合メーカー アルプスアルパイン株式会社のグループ会社として、1990年に設立いたしました。製造業の現場で培った「ものづくり」の思想を原点に、「デジタルソリューション」「セキュリティソリューション」「ファームウェアソリューション」「AI・IoTソリューション」を展開しております。今後もALSIは、IT環境の変化に素早く柔軟に対応し、お客様の企業競争力強化と業務改革に貢献してまいります。

(注1)サイバー空間(仮想空間)とフィジカル空間(現実空間)を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会(Society)

※掲載されている会社名および商品名は各社の商標または登録商標です。

本件に関する報道関係者から
のお問い合わせ先

アルプス システム インテグレーション株式会社 管理部 広報課 黒澤 宏子・田代 竜馬
TEL:03-5499-8043 FAX:03-3726-7050 E-mail:pr@alsi.co.jp
〒145-0067 東京都大田区雪谷大塚町1-7 URL: <https://www.alsi.co.jp/>