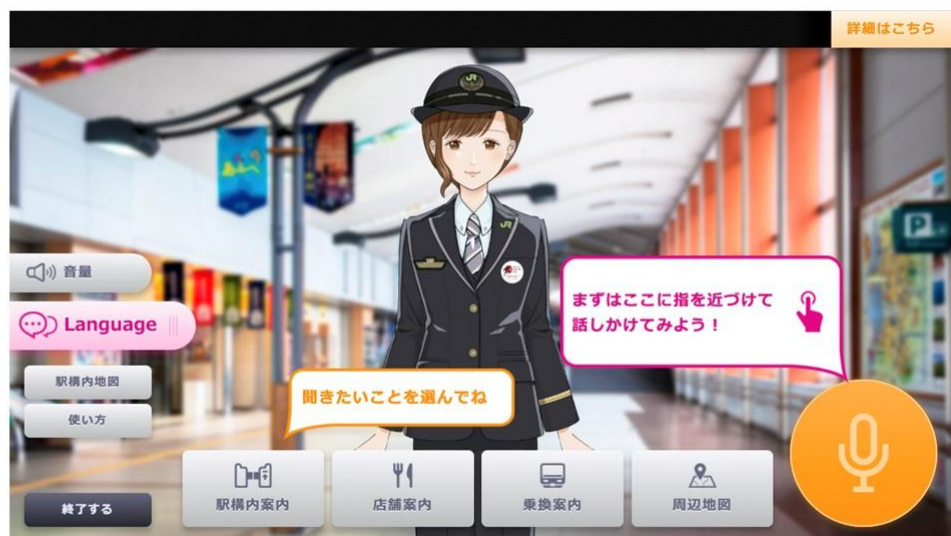


凸版印刷、多言語 AI サイネージを東北 4 県のターミナル駅に提供開始

凸版印刷が提供する「BotFriends®Vision」と「BotFriends®Vision+」を JR 東日本が実施する東北デスティネーションキャンペーンにて、仙台駅・盛岡駅・秋田駅・新青森駅に導入

凸版印刷株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:麿 秀晴、以下 凸版印刷)は、多言語 AI サイネージ「BotFriends®Vision」(※1)と、遠隔接客機能を追加した「BotFriends®Vision+」(※2)を開発・運用し、駅や公共施設、商業施設における案内接客業務のデジタル化に取り組んできました。

このたび、東日本旅客鉄道株式会社(以下、JR東日本)が東北6県で初めて合同で行う広域デスティネーションキャンペーン(※3)にて、仙台駅・盛岡駅・秋田駅・新青森駅の 4 駅に「BotFriends®Vision」と「BotFriends®Vision+」を 2021 年 4 月 1 日より提供開始します。非接触型の案内 AI システムとして、駅を利用するお客さまに安心して使っていただける仕組みとして提供いたします。なお、音声認識による方言の認識精度の検証も本取り組みにて実施を行う予定です。



「BotFriends®Vision」のイメージ

© Toppan Printing Co., Ltd.

■ 特長

・AI と人によるハイブリッド接客を実現

よくある質問に対しては、多言語 AI チャットボットによる自動応答で無人化。AI による自動応答でカバーすることが難しい複数の話題にわたる質問や、イベント開催等と連動させた案内に対しては遠隔地からネットワークを介して有人による案内を行うなど、AI と人がコラボレーションしたハイブリッド接客が可能です。標準機能では、凸版印刷オリジナルバーチャルキャラクターである「小石川 彩」がお客さまの質問に回答をします。

本取り組みでは、JR 東日本向けに制作したオリジナルキャラクター「陸奥 めぐ」を用いて、仙台・盛岡、秋田、新青森の 4 駅にてお客さまにご案内を行います。

・利用シーンに合わせて複数パターンの接客方法を実現

① バーチャルキャラクターを介した遠隔接客

イベントやキャンペーン等ではバーチャルキャラクターを遠隔から操作することで、お客さまとの対話を楽しんでもらえるような演出が可能。

② 案内系の映像と音声を繋いだ遠隔接客

案内系の映像と音声および地図などの画像を「BotFriends®Vision+」筐体へ配信し、利用者の映像と音声を内勤室やお客さまセンターに設置した PC へ配信することで、遠隔地からの接客案内を実現しました。同時に案内係へは AI による回答アシスト機能を提供し、お客さまへの案内業務をサポートします。

③ 案内系のスマートフォンやコールセンターへ入電を行う遠隔接客

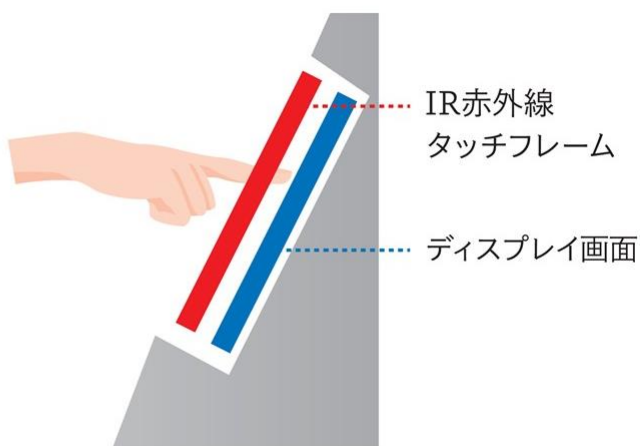
追加オプション機能として、IP 電話機能を内蔵することで、案内係の持つスマートフォンやコールセンターへ直接入電することも可能となりました。

・バリアフリーに配慮した筐体設計を実現

公共・商業施設への導入設置を考慮し、バリアフリーに配慮した筐体設計を実現。音声に関しても、専用スピーカーを内蔵する事で騒音環境下でも聞き取りやすい音声案内を実現しました。

・非接触型タッチパネルフレーム「CleanTouch」を採用

非接触型タッチパネルフレーム「CleanTouch」は画面に触れることなくタッチコンテンツの操作が可能なセンサーデバイスです。表示画面とセンサーガイドとの距離を保つことで、画面内に入った指の位置を検知し、ポインタトリガーを出すことで画面上の操作位置を認識します。タッチポイントは 10 ポイントを実装しているため、画像のピンチ拡大・縮小など、多点操作にも対応しています。



■ 今後の目標

凸版印刷は今後「BotFriends®Vision」、および「BotFriends®Vision+」を、自治体をはじめ鉄道、流通、小売、ホテルなどのサービス・インフラ業界に向けて拡販を進め、2025 年度までに遠隔体験ソリューションやインバウンド・先端表現ソリューションなど関連受注含め 50 億円の売り上げを目指します。また、コロナ禍における非接触・非対面の接客ニーズに対応し、省人化や多言語対応などの社会課題解決に貢献していきます。

※1 BotFriends®Vision は、凸版印刷が提供する、話しかけるとその人に最適な情報を提供してくれるデジタルアシスタント機能を搭載した多言語 AI サイネージです。

※2 BotFriends®Vision+は、多言語 AI サイネージ BotFriends®Vision に遠隔有人接客機能を追加する事で、AI と人によるハイブリッド接客を実現したサービスです。

※3 広域デスティネーションキャンペーン

東北デスティネーションキャンペーン推進協議会と JR グループが推進する、テーマ別に東北 6 県の観光コンテンツをかけた「東北の魅力」を創出し、デジタルを活用した情報発信やデータ収集・分析、国内外からの誘客、東北エリア内の流動拡大により、東北観光のブランド化を進める取り組みです。また、東北 DC を通じて得たノウハウや知識をレガシーとして、将来につなげることを目指しています。

* 本ニュースリリースに記載された商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。

* 本ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

以 上