

まちに、夢を描こう。



HITACHI
Inspire the Next

2023年11月30日

西日本鉄道株式会社

株式会社日立製作所

西鉄と日立はデジタル技術を活用し、企業の手軽なテナント出店とお客さまの快適な購買体験を実現するデジタルポップアップストアサービスのプレ運用を開始
生成 AI を組み込んだ AI アバターや、人感センサー付きのスマート商品棚などの先進技術を活用



デジタルポップアップストア イメージ

西日本鉄道株式会社(以下：西鉄)と、株式会社日立製作所(以下：日立)は、デジタル技術を活用することで、企業の手軽なテナント出店をサポートし、お客さまの快適な購買体験を実現するデジタルポップアップストアサービスのプレ運用を、雑貨館インキュブ天神店で 2023 年 12 月 1 日から 2024 年 1 月 14 日までの 45 日間、ソリアプラザで 2024 年 1 月 17 日から 3 月 31 日までの 75 日間実施します。





具体的には、生成 AI を活用し、質問に回答するだけでお客さまに合うオススメの商品を案内してくれる AI アバターや、人感センサーと連動し、手に取った商品の詳細をサインージにて自動で紹介可能なスマート商品棚など、複数の先進技術を活用したデジタルポップアップストアサービスを提供します。

これにより、初期投資や距離的な問題、スタッフの確保が難しいことなどを理由に、テナント出店を諦めていた企業は、常駐スタッフなしでさまざまな場所へ手軽に出店することが可能となります。

併せて、お客さまに向けては多言語での商品紹介や AI アバターの接客による商品選びのサポートなど、快適で新しい購買体験を提供することができます。

西鉄は、お客さまにさまざまなテナントのお買い物を楽しんでいただけるよう、福岡に店舗がない企業や EC のみで運営を行っている企業など幅広く誘致を行いたいという思いから、テナントの負担軽減につながる新たな出店形態を検討しており、2022 年から DX を活用した複数の実証実験を日立と行ってきました。今回、これらの実証結果をふまえ、さらなるスタッフの省力化とデジタル技術を活用したお客さま満足度の高い接客サービスの実現をめざします。

■本サービスの構成ソリューション

#	ソリューション	内容	画像
1	AI アバター※1	AI アバターを活用した接客用サインージソリューション。 アバターの質問に複数答えるだけでオススメの商品をレコメンド(多言語対応)。生成 AI を活用した対話、サインージに接続された AI カメラを活用した性別、年代判断に基づく商品レコメンドを実施。	
2	スマート商品棚	人感センサーを活用したスマート商品棚。商品に手をかざすとセンサーが反応し、上部のサインージに商品紹介を表示。手伸ばしデータを取得し、購買前のお客さまの行動データを分析可能。	
3	リモート接客※2	オンラインで相談や手続きを可能にするリモート窓口サービス。本取り組みにおいては、お客さまと店員の表情および、手元の商品、パンフレットなどを見せ合いながらの接客が可能。	
4	施設環境可視化※2	IoT センサーを活用した施設環境の可視化サービス。お客さまが館内の混雑度をリアルタイムにチェックできる他、計測される換気の状態、温度、湿度などから快適な施設環境の可視化が可能。	

※1：AI アバターの多言語対応機能・生成 AI 機能・AI カメラは、雑貨館インキューブ天神店では対応していません。

※2：リモート接客と施設環境可視化は、雑貨館インキューブ天神店での提供は行っていません。

■ 出店予定テナント一覧^{※3}

	期間	場所	店舗名 (ブランド名)	商品 ジャンル
1	2023年12月1日～ 2024年1月14日	ソリアステージ 4F 雑貨館インキューブ天神店	雑貨館インキューブ	手帳 (NOLTY ・ページエム)
2	2024年1月17日～ 2024年3月31日	ソリアプラザ 5F ^{※4}	Mo.	レディース アパレル、 アクセサリ、 雑貨
3			西鉄グランドホテル	チョコレート ホテルギフト
4			jiwajiwa	自然派入浴料、 無添加石鹸、 アロマスプレー
5			CREATORS COLLECTION KYUSHU	キャンドル

※3：1は常時取り扱いあり、2～5は今回のプレ運用期間のみ出店する限定ショップです。

※4：各テナントの出店期間など詳細については、ソリアプラザ HP (<https://www.solariaplaza.com>) で随時お知らせいたします。

■ 両社がめざす姿と今後の展望

両社では、本サービスに出店していただいたテナントの売上や、テナント側の省力化効果、お客さま評価などをふまえ、サービス改善を行うとともに、生体認証を活用した決済の導入など、お客さま・テナント双方にとって満足度の高いデジタルポップアップストアサービスをめざしてまいります。今後も、西鉄の商業施設におけるテナント運営のノウハウと、日立の培ってきた ICT の技術力を集結し、西鉄グループの各施設でのサービス展開や多種多様な事業との連携を検討していきます。

■ 両社の役割とねらい

西鉄：新たな出店形態の導入によるテナント誘致、お客さまに対する新たな購買体験の場の提供

日立：デジタル技術を活用した顧客体験の設計、デジタルポップアップストアサービスの構成ソリューションの提供

■(参考)これまでの実証実験の概要

第1回 概要

【期 間】 2022年3月10日～17日

【開催施設】 ソラリアプラザ

【概 要】 「ICTを使ったリアルバーチャル水族館」と題して、マリンワールド海の中道の様子をライブ配信や、飼育員による動物紹介などを実施



第2回 概要

【期 間】 2023年3月10日～14日

【開催施設】 ソラリアプラザ

【概 要】 「新発想 色づき美容液 IROIKU 新感覚 ポップアップストアで体験！」と題して、三省製薬株式会社が提供する色づき美容液「IROIKU」のデジタルポップアップストアを期間限定で実施



過去2回の実証実験の成果

多くのお客さまにAIアバター接客やリモート接客などを体験していただき、満足度90%以上という高評価をいただきました。また、出店していただいたテナントからも、「デジタル技術の活用により、対面接客とは異なる形でお客さまに商品の魅力を十分伝えることができた」と好意的な評価をいただくことができました。

■西日本鉄道について

西鉄は、運輸業や不動産業、物流業、レジャー・サービス業など、『出逢いをつくり、期待をはこぶ』事業を通して、“あんしん”と“かいてき”と“ときめき”を提供しつづけ、地域とともに歩み、ともに発展してきました。現在は、福岡市が掲げる「天神ビッグバン」の中核となる大型開発「福ビル街区建替プロジェクト」を推進するほか、天神エリアにおいて複数の大型案件に参画しており、魅力あるまちづくりへの挑戦を続けています。福岡のまちの活性化や賑わいづくりに取り組む一方で、再生可能エネルギー事業といった新領域事業や、海外においても国際物流のネットワーク拡充、不動産開発、ホテル展開を積極的に行っています。2022年度(2023年3月期)の連結売上収益は4,947億円、2023年3月末時点でグループ会社は80社、1学校法人、約1万8千人の従業員を擁しています。

詳しくは、西鉄のウェブサイト(<https://www.nishitetsu.co.jp/ja/group.html>)をご覧ください。

■日立製作所について

日立は、データとテクノロジーでサステナブルな社会を実現する社会イノベーション事業を推進しています。お客さまの DX を支援する「デジタルシステム&サービス」、エネルギーや鉄道で脱炭素社会の実現に貢献する「グリーンエネルギー&モビリティ」、幅広い産業でプロダクトをデジタルでつなぎソリューションを提供する「コネクティブインダストリーズ」の事業体制のもと、IT や OT(制御・運用技術)、プロダクトを活用する Lumada ソリューションを通じてお客さまや社会の課題を解決します。デジタル、グリーン、イノベーションを原動力に、お客さまとの協創で成長をめざします。2022 年度(2023 年 3 月期)の連結売上収益は 10 兆 8,811 億円、2023 年 3 月末時点で連結子会社は 696 社、全世界で約 32 万人の従業員を擁しています。

詳しくは、日立のウェブサイト(<https://www.hitachi.co.jp/>)をご覧ください。

■関連リンク

AI アバター：MediaSpace コンシエルジュ（一部機能のみ）

<https://www.hke.jp/products/MediaSpace/index.htm>

スマート商品棚：小型無人店舗サービス CO-URIBA（一部機能のみ）

<https://www.hitachi.co.jp/products/it/finance/innovation/CO-URIBA/index.html>

リモート接客：汎用デジタル窓口

https://www.hitachi.co.jp/Prod/comp/app/digital_helpdesk/

施設環境可視化：T*Plats

<https://www.hitachi.co.jp/products/it/tplats/index.html>

生体認証(今後導入予定)：生体認証を活用したデジタルアイデンティティの共通プラットフォーム

<https://www.hitachi.co.jp/products/it/dip/index.html>

■お問い合わせ先

西日本鉄道株式会社 西鉄お客さまセンター(Tel：050-3616-2150)まで

株式会社日立製作所 クラウドサービスプラットフォームビジネスユニット マネージドサービス事業部
お問い合わせフォーム (<https://www8.hitachi.co.jp/inquiry/it/security/form.jsp>) まで

以上