

「ウィズコロナ」時代での新たなサービスの形・非対面非接触のコミュニケーション ロボットを活用した非接触インフォメーションの トライアル運用を名古屋PARCOで開始



※左：パーソナルロボット「temi」 / 右：2019年11月渋谷PARCOでのデモンストレーションの様子

株式会社パルコ(本部：東京都渋谷区)、株式会社パルコスペースシステムズ(東京都渋谷区)は、名古屋PARCO(愛知県名古屋市)館内入口にパーソナルロボット「temi」を設置し、スタッフが遠隔でお客様のご案内をする「非接触インフォメーション」のトライアル運用を開始します。

バックヤードのスタッフが、遠隔でお客様とコミュニケーション



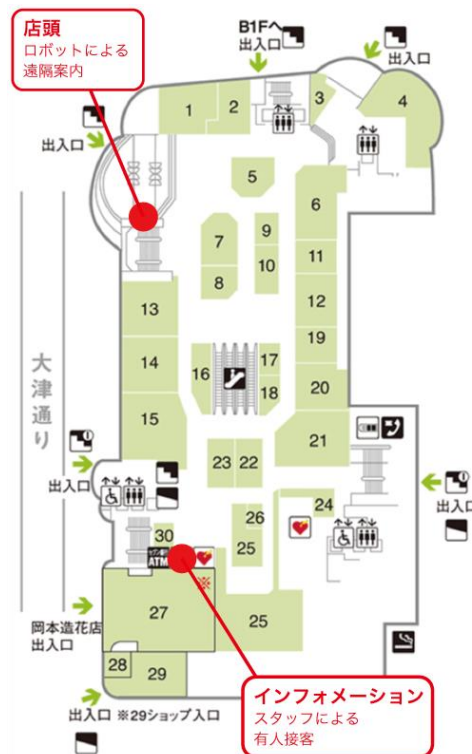
「temi」は、人間が遠隔から操作をする「アバターロボット」に分類されるロボットです。専用のスマートフォンアプリを使用し、離れたところに設置されたtemiにアクセス、ロボットに装備されたタブレットを通じてtemiの周辺に居る人とビデオ通話をすることや、アプリからの操作により、temiを自走させ、移動させることも可能です。

今回の実証実験においては、名古屋PARCO西館入り口にtemiを定点設置し、バックヤードに居るインフォメーションスタッフがtemiにアクセスし、入り口を通行するお客様のお問い合わせにお答えする実証実験を実施致します。

非接触コミュニケーションの実現とお客様サービス拡充の両立を目指す

館内の施設やキャンペーンに関するご案内等、通常口頭で対応できる業務についてはロボットで遠隔対応することが可能です。このようなご案内業務であれば、お客様はロボットを通じてスタッフに声をかけることで、非接触でお問い合わせをすることが可能になります。館内での対人接触の回数を減らすことにより、新型コロナウイルス感染リスクの軽減に努めます。

また、ロボットはインフォメーションカウンターと距離のある「西館1F 大津通側正面入口」に設置し、有人カウンターとロボットの遠隔操作の両方でお客様のご案内業務を実施致します。お客様がどの入口から入ってきても、近くでお問い合わせができる状態を整備することで、感染リスクの軽減に努めながら、よりお買い物しやすい環境づくりの両立を目指します。



トライアル概要

- 設置箇所：名古屋PARCO 西館1F 大津通側正面入口
(愛知県名古屋市中区栄3丁目29-1)
- 実施期間：2020年9月18日(金)～終了日未定

パルコグループのロボット活用について

パルコは、デジタル技術を活用したパルコならではのショッピング体験の革新及び店舗DX促進を目指し、これまでもロボットを活用した実証実験を行ってきました。

2016年7月にオープンした仙台PARCO2において、アメリカFellow Robots社の「NAVii™ (ナビー)」およびソフトバンク社の「Pepper (ペッパー)」を期間限定で導入、2種類の異なるロボットが共同で接客をサポートするという、世界初の試みを実施し、1日平均400名以上のお客様の接客を行い、インフォメーションスタッフによるご案内業務のサポートを実現いたしました。

また2017年には、08ワークス株式会社及び日本ユニシス株式会社と共同で、商業施設・小売店等での業務に特化したロボット「Siriusbot(シリウスボット)」を開発、2017年には池袋PARCOとPARCO_ya上野、2018年には名古屋PARCOで、お客様のご案内と、RFIDタグを読み取る棚卸しの2役をロボットが行う実証実験を実施しました。

パーソナルロボット「temi」について

「temi」は、世界のどこからでも「自らがあたかもそこにいるように」コミュニケーションできるAIアシスタンス機能を持った自律走行するパーソナルロボットです。ユーザは、temi に直接声ですべての指示したり、あらかじめ登録された地点まで、自ら障害物をよけながら案内させたりすることができます。

▶ 「temi」 オフィシャルサイト：<https://www.robotemi.jp/>

▶ 「temi」 国内総代理店・株式会社 hapi-robo st：<https://hapi-robo.com/>



お問い合わせ

■本取り組み及びパルコのロボット活用に関するお問い合わせ

- ・株式会社パルコ デジタル推進部 安藤(ando-toshi@parco.jp)
- ・株式会社パルコスペースシステムズ 施設マネジメント部BM推進4課
各川(c-onokawa@parco-space.co.jp)・安積(a-asaka@parco-space.co.jp)

■ご取材のご連絡

- ・株式会社パルコ 名古屋店 営業課 貞安 (sada-haru@parco.jp)・西川(nishi-aki@parco.jp)
TEL:052-264-8101/FAX:052-249-1281