

2017年2月17日
日本マイクロソフト株式会社
株式会社ヘッドウォータース

マイクロソフトとヘッドウォータース、AIとロボットを活用した クラウド型“顧客おもてなしサービス”月額3万円から提供

顧客満足度の向上と実店舗ビジネスの経営力強化を目指す

日本マイクロソフト株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 社長：平野 拓也 以下「日本マイクロソフト」）と株式会社ヘッドウォータース（本社：東京都新宿区、代表取締役：篠田 庸介 以下「ヘッドウォータース」）は、小売、飲食、サービス業など実店舗型でビジネスを展開する事業者向けに、パブリッククラウドプラットフォーム Microsoft Azure の AI 機能とロボット 技術を活用し、顧客におもてなしサービスを展開することを可能にする「クラウド型“顧客おもてなしサービス”」を本日よりヘッドウォータースを通じて提供開始したことを発表します。

本サービスは、Microsoft Azure の AI 機能である「Cognitive Services」とヘッドウォータースが提供するクラウド ロボティクス サービス「SynApps」の技術を統合させたソリューションパッケージとなっています。ロボットによる顧客の顔認識、自然言語会話などの接客機能から、収集した膨大な顧客データの分析と売り上げ向上に向けた提案などの店舗ビジネス向けの店舗経営力を強化するための機能などを、初期費用不要、月額3万円（税抜）からのサブスクリプション型のサービス形態として提供します。

現在、小売、飲食、サービス業などでは既存顧客維持や、顧客単価の向上など、ビジネスの成長に直結する顧客への「おもてなし」が重要視されています。昨今では AI やロボットを活用し、これらの課題を解決する取り組みとしての実証実験も増加しています。しかし多くのお客様からは、ロボット型デバイスへの初期費用以上に個社別のシステム開発に対して数百万単位以上の多額な投資が必要になるということもあり、本格的な導入への検討が難しいという課題が寄せられていました。そこで、日本マイクロソフトとヘッドウォータースは、マイクロソフトの「Cognitive Services」とヘッドウォータースの「SynApps」の技術を統合することで、システム開発に必要な初期費用を不要にし、月額費用のみで実現できるサービスを共同で開発しました。これによりトータルコストを5分の1程度へ削減、ニーズに応じて柔軟に機能拡張を可能にしています。

クラウド型“顧客おもてなしサービス”とは

AI 技術とロボット型デバイスを活用して顧客を個別認識し、クラウド サービスを活用してオーダーデータ等各種データと組み合わせ蓄積活用することで、顧客との新しいつながりを持ち、個別に最適な顧客サービスの提供や従業員の生産性向上を支援するプラットフォームとなります。顧客と接点を持つロボット型デバイスだけではなく、センサーなどの IoT デバイスからのビッグデータ管理や分析機能まで一貫したサービスを同時に提供することにより、顧客の嗜好性に合わせた最適な商品やサービスを提供するなどのおもてなしサービス

を可能するだけでなく、経営予測や在庫管理など日々の店舗経営に貢献します。

<主なサービス機能>

- 顔認識による顧客個別認識
- 自然言語での会話による挨拶と接客
- タブレットやロボット型デバイスと連動した注文
- センサーを活用した顧客の来退店確認、指定ポイントの接触・滞在確認
- 決済機能
- 店舗オペレーションに必要なチケットやレシートの発行
- 収集されたビッグ データ管理・分析からのインサイト抽出
- 顧客への最適なサービスの推奨

本サービスは、ロボットの調達、環境のセットアップ、テスト、保守・日々の管理等が含まれたソリューション一式を月額課金 (サブスクリプション) モデルで提供します。初期費用は不要で月額料金 3 万円 (税抜) からのライトプランに加えて希望する機能別オプションを追加契約する形態を予定しています(*1)。設置するロボット型デバイスは小型ロボットから大型ロボットまで業態に合わせ選択可能で、今後店内にロボット型 デバイスが設置できない場合等においては顧客のスマートフォン内に配布したロボットアプリを介して顧客認識、会話による要求確認、外国語翻訳対応(*2)サービスを提供することも予定しています。

本サービスの実証実験の内容と成果

本 クラウド型“顧客おもてなしサービス”の提供開始に先立ち、一部機能を実店舗で展開しています。導入概要と効果は以下のとおりです。

・居酒屋店舗

2016 年 12 月より「くろきん神田本店」(株式会社ゲイト、本社：東京都墨田区、代表取締役：五月女 圭一)にて顔認識機能を活用しロボットとメニューや店員に関する会話を促進させることで店舗滞在時の満足度を引き上げるサービスを導入しています。このサービスを 1 つの席に導入した結果、来店人数が導入前より 10%向上、更なる投資も決定し、将来的には広告に頼らない予約獲得を目指しています。

・スポーツ用品店

2016 年 12 月より「ダンロップスポーツクラブ 金沢文庫店」(ダンロップスポーツ株式会社、本社：兵庫県神戸市中央区脇浜町三丁目 6 番 9 号)にて顧客満足度向上を目的に、IoT センサー、LUIS+りんな、ロボットと連携し、離れた場所からでも人を感じし、入退店認識した挨拶と、自然言語での返答会話を行え

る接客ロボットの検証実験を行っています。

また上記の検証実験結果を経て現在、ラーメン店「鶏ポタ THANK」（東京都港区、店主：田邊 雄二）では2017年1月23日からの検証実験を経て、2月25日以降本格導入する予定です。

<鶏ポタTHANK 展開サービスの特徴>

- ポイントカードを不要に
 - ・事前にモバイル アプリで顔登録することで、ロボットが顧客一人一人の顔を認識し入店時に挨拶
 - ・来店時の購買活動を記録管理（入店・退店時間、オーダー内容、入店人数等）
- POSレジ以上の情報をAIで顧客の年齢・性別情報を「Cognitive Services」が顔を深層学習で判定し収集管理
- 取得情報を活用したカスタマイズサービスとお客様ケア顧客来店頻度、顧客ステータス、顧客志向に合わせた顧客サービスを提供
- AIを活用したインサイトの提案蓄積したデータを活用してターゲット顧客に合わせた商品・サービス開発や新規出店等を検討することが可能

日本マイクロソフトとヘッドウォータースの役割

クラウド型“顧客おもてなしサービス”の開発において、日本マイクロソフトはビジネスモデルの開発、本ソリューション開発の技術支援、導入検証プログラムの販売を行い、ヘッドウォータースは統合アプリケーションの開発および今後のサービス サブスクリプションの販売を行います。また、両社共同で、さらなるビジネス開発と新規顧客案件開拓を進め、2020年までに200社へサービス導入することを計画しています。

日本マイクロソフトは、今後も「Cognitive Services」や The Microsoft Cognitive Toolkit 等の深層学習を活用した認識技術のサービス機能やフレームワークを強化し、誰もが日々の生活の中で身近に享受可能なみんなの AI の提供を幅広く進めていきます。また Microsoft Azure を活用したビジネス変革の事例を Azure Vision Center で紹介していきます。

- ・ Azure Vision Center : <http://www.microsoft.com/ja-jp/events/azurevisioncenter/>

ヘッドウォータースは、「Cognitive Services」やクラウドロボティクスサービス「SynApps」を中心に活用し、より多くのコミュニケーションロボットを賢くする事で、ロボットが活躍する未来となることを目指し、デジタルトランスフォーメーション時代の新たなテクノロジーを活用したビジネス場面を創造していきます。

- ・ SynApps : <http://www.headwaters.co.jp/service/pepper/synapps.html>
- ・ クラウド型“顧客おもてなしサービス” : <http://www.headwaters.co.jp/service/ai/robotAIcloud.html>

*1SaaS で提供するライトプランとレギュラープランがあり、それぞれに初期導入費用および月額料金が設定されます。ロボットや IoT デバイスの調達は別途費用になりますが、今後ロボット込での月額プランも提供していく予定です。

クラウド型“顧客おもてなしサービス” サービスプラン詳細

	ライトプラン	レギュラープラン
プラン概要 (含まれる機能)	顔認識による顧客個別認識 ビッグデータ管理・分析	顔認識による顧客個別認識 チケットやレシートなどのプリンタとの連携決済機能 ビッグデータ管理・分析 センサーを活用した顧客の指定場所通過認識
初期費用*3	無料	60万円～
月額費用*3	3万円～	10万円～
追加オプション	タブレットやスマートフォンと連動した注文 チケットやレシートなどのプリンタとの連携 自然言語による会話 センサーを活用した顧客の指定場所通過認識 最適なサービスの推奨	タブレットやスマートフォンと連動した注文 自然言語による会話 最適なサービスの推奨

*2 外国語対応は次フェーズにてプランを提供予定です。

*3 価格はすべて税抜き価格となります。

クラウド型“顧客おもてなしサービス” システム構成図

