

2018年8月7日
イオンフィナンシャルサービス株式会社

＜国内金融業界初！＞

自律走行ロボット技術を活用したイオンカードの店頭接客および ミラー型A Iサイネージを活用した実証実験開始について

イオンフィナンシャルサービス株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：河原健次、以下、当社）は、2018年8月7日より、イオンカード入会受付カウンターにおいて、自律走行機能を追加搭載した人型ロボット「Pepper」（以下、“自走 Pepper”）を活用した接客と、A I技術を搭載したミラー型サイネージ（以下、“A Iサイネージ”）を活用した実証実験を開始します。

当社では、利便性・生産性向上のため新技術を活用した店舗のデジタル化を推進しております。本取組ではロボット技術、I o T機器を用いながら、お客さまへの新たなおもてなしと満足度向上を図ります。“自走 Pepper”と、“A Iサイネージ”を連携させた店頭での接客対応は、国内金融業界初の取組みとなります。

“自走 Pepper”（ソフトバンクロボティクス株式会社（本社：東京都港区）の人型ロボット）においては、あらかじめ自律的に安全に移動する範囲を定め、お客さまを検知後近づき、並走しながら接客する機能などを当社独自に開発し、人と同じような親しみやすい店頭接客が可能になります。また音声認識の強化を図り、お客さまの興味度、年齢層に合わせた効果的な商品案内を実現します。

“A Iサイネージ”においては前に立たれたお客さまの年齢・性別を読み取り、機械学習を行うA Iが年代に合わせたキーワードを自動選択し、商品提案を実施します。“A Iサイネージ”で認識したデータを“自走 Pepper”へ連携し、お客さまへの接客に反映するシステムを構築しております。

また、商品提案のほかに定期的なニュース配信や子供向けのゲームなど、新しいタッチポイントとして幅広い年代がご利用いただけるよう工夫しております。

今回の実証実験をイオンモール幕張新都心（千葉県千葉市）で一定期間実施した後、その結果を検証したうえで設置店舗を拡大する予定です。また、将来的には、さまざまな役割・機能を持つロボットと融合した新たなタイプの無人店舗の導入を検討してまいります。

これからも、お客さまの幅広い金融ニーズにお応えするべく、安全・安心、便利でお得なサービスの充実に努めてまいります。

以 上

■ サービスイメージ図

自走 Pepper



AI サイネージ



「Pepper」の名称及び画像の著作権はソフトバンクロボティクスグループに帰属します。