

2019年10月17日
凸版印刷株式会社

凸版印刷、気づかい会話ロボットで窓口業務を支援

自然対話・表情認識・音声自動翻訳などの技術を搭載した窓口業務支援ロボットを開発
高齢者や外国人との店頭コミュニケーション円滑化を支援

凸版印刷株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:磨 秀晴、以下 凸版印刷)は、銀行や自治体の窓口業務における高齢者や外国人など多様な顧客とのコミュニケーションを、最先端技術を搭載したコミュニケーションロボット(※1)によって支援する「トッパン ロボティクス・コミュニケーション」サービスを開発しました。

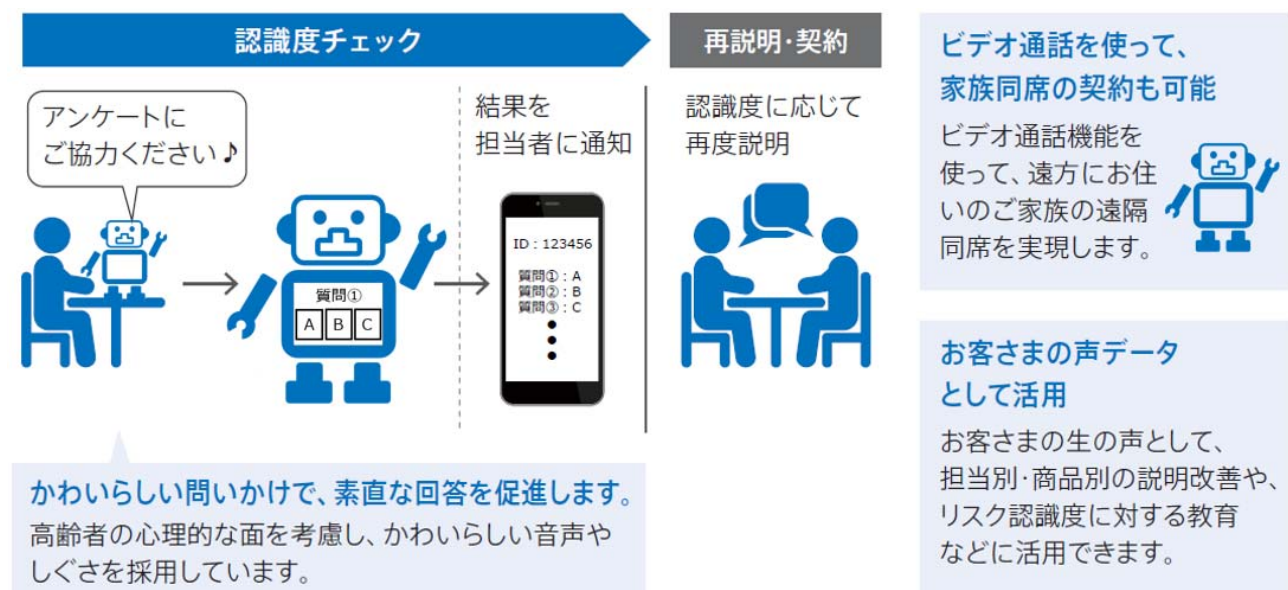
今後、本サービスに関する実証実験をスタートさせ、その実証を通じた効果検証・サービスのブラッシュアップを進め、2020年春頃から全国の金融機関および自治体に向けて提供を開始します。

凸版印刷が提供するコミュニケーションロボットには、自然対話・表情認識・顔認識・音声自動翻訳などの最先端技術に加えて、凸版印刷がこれまで培ってきた銀行や自治体の窓口業務支援ノウハウを元に顧客の用途に応じて設計・開発されるアプリケーションが搭載されます。

ロボットは、顧客との音声による自然会話のなかで、説明に留意が必要とされる金融商品の理解度向上や、その説明に対する実際の理解度を把握することが可能です。また、音声自動翻訳機能によって外国人と業務担当者とのコミュニケーションをサポートします。

本サービスにより、これまで窓口業務で大きな課題となっていた、認知能力が低下している高齢者への適切な対応や、訪日外国人・在留外国人とのコミュニケーションがうまく取れないことによる商品・サービスの認識齟齬トラブルの防止が可能となり、お客さまとのより深い信頼関係の構築を実現します。

なお、本製品は、2019年10月24日(木)から25日(金)まで開催される「FIT2019 金融国際情報技術展」(会場:東京国際フォーラム)の凸版印刷ブース(小間番号:EB08)にて展示します。



サービスイメージ(リスク認識度チェック)

■ 開発の背景

近年の高齢者人口の増加にともない、高齢者に対しての商品の内容やリスク性の説明不足が大きな社会問題となっています。保険商品の銀行窓口販売においても、外貨建て保険に関する苦情が平成 30 年度に前年比 34.6%増となるなど、金融機関の窓口業務で高齢者に対する適切な商品説明対応が課題となっています。

また、外国人労働者やインバウンド需要による外国人旅行者の増加により、金融機関はじめ自治体の窓口においても外国人との円滑なコミュニケーションの重要性が高まっています。

凸版印刷はこれまでも金融機関や自治体に対し、「T-DX(トッパン・デジタルトランスフォーメーション)」による業務デジタル化および効率化の支援を行ってきました。これらの実績により蓄積されたノウハウを最先端技術と組み合わせることで、顧客・来訪者とのコミュニケーション円滑化・認識齟齬トラブル回避に貢献する本サービスの開発に至りました。

■ 本サービスの特長

・金融商品の理解度把握

窓口業務担当者による金融商品の説明後に、その商品のリスク性などの理解度チェックを、ロボットとの自然な会話形式でのアンケートにより実施できます。高齢者の心理的面を考慮したかわいらしい音声やしぐさで率直な回答を促し、商品に対する実際の認識度合いを客観的に把握することが可能になります。さらに、ロボットに搭載されるビデオ通話機能により遠方の家族の遠隔同席も可能で、顧客の家族を含めた信頼関係構築に貢献します。

・外国人とのコミュニケーションを支援する多言語翻訳

窓口での訪日外国人・在留外国人と円滑なコミュニケーション支援のため、30 言語に対応した多言語翻訳機能を搭載しています。ロボットがまるで通訳者かのような自然な振る舞いを見せ、顧客をもてなします。

・優れたカスタマイズ性

表情認識や自然対話などの機能の組み合わせにより、利用目的に合わせてカスタマイズしたサービスを提供します。表情変化から最適な顧客対応を提案するマーケティングツール、ロボットと対話しながら顧客対応を学べる教育・学習ツールなど、窓口業務にとどまらない広い用途での利用が可能です。

・洗練された UI、UX による快適な顧客体験

デジタルメディア向けコンテンツ制作における優れた UI/UX 設計の知見を活かし、誰にでも使いやすい画面遷移・入力インタフェースを提供します。

・セキュリティ技術により情報漏洩リスクを低減

IC カード発行事業で培ってきたセキュリティノウハウを活用した情報漏洩リスク対策により、会社や顧客のデータを安全に管理します。

■ 価格

初期費用と月額利用料で構成予定

■ 今後の目標

凸版印刷は、今後本サービスの実用化に向けた実証を進め、2022 年度までに 3,000 台の導入、2024 年度までに「トッパン ロボティクス・コミュニケーション」サービス全体で累計 30 億円の売上を目指します。

また今後はさまざまなコミュニケーションロボットへのサービス搭載を進め、さらに NFC を活用したキャッシュレス決済機能やマイナンバーによる本人確認、非接触心拍数測定技術を活用したヘルスケア機能、表情認識技術を活用した接客トレーニング等、窓口業務支援にとどまらずさまざまな分野への展開を推進していきます。

※1 コミュニケーションロボットの例



ソニーモバイルコミュニケーションズ株式会社の「Xperia Hello!」

窓口業務での利用イメージ

- * Xperia および Xperia Hello!は、ソニー株式会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