

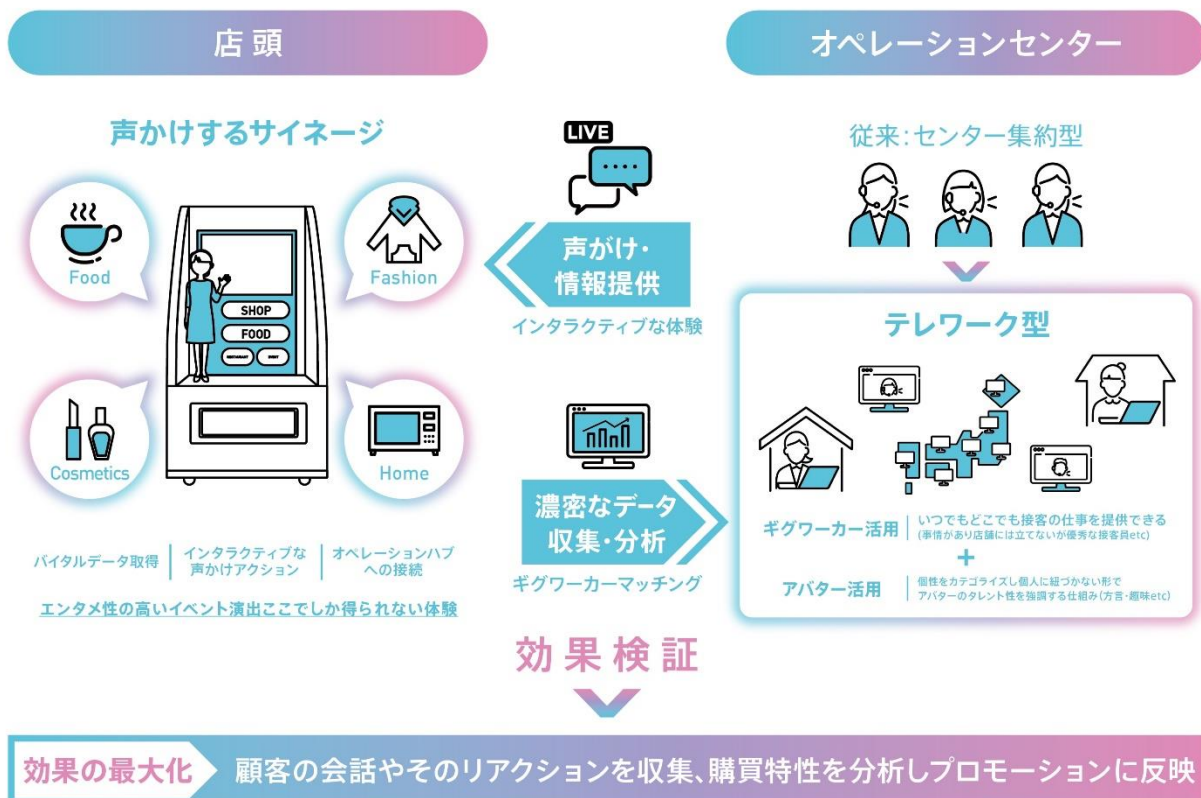
凸版印刷とギグワークス、「AIリモート接客」で顧客の反応を可視化

遠隔にいるスタッフがAIカメラ搭載の店頭サイネージから店頭の消費者に声かけ・接客が可能な「AIリモート接客」システムの共同開発開始。コロナ禍における非接触での新たな店頭接客モデルを構築

凸版印刷株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:鷹 秀晴、以下 凸版印刷)とギグワークス株式会社(本社:代表取締役社長:村田 峰人、以下 ギグワークス)は、2020年9月1日より、協業を開始し、このたび両社はAIを活用した「リモート接客」システム(以下 本サービス)の共同開発に着手しました。

本サービスは、遠隔で待機しているスタッフがAIカメラを搭載した店頭サイネージから店舗を歩く消費者を目視することができ、消費者に対して声をかけることが可能です。これにより、店頭で行っていた販促活動をデジタル化し、コロナ禍での店頭接客を継続することで消費者のエンゲージメント向上に貢献します。

またAIカメラを活用することでスタッフの接客に対して顧客の反応を可視化し、そのデータをもとにAIで接客スクリプトを自動生成・随時更新。経験の浅い販売員の接客スキルを向上させることで、販促活動をサポートします。さらに、AIカメラを活用することで店頭での消費行動データ(会話情報・バイタルデータ)を蓄積し統計データとして活用することも可能です。



「AIリモート接客」のサービス概要

© Toppan Printing Co., Ltd.

■ 背景

コロナ禍において、従来、店舗の従業員やメーカーが主体で行ってきた「試飲・試食」や「サンプリング」「抽選キャンペーン参加」などのリアルでの声かけによる販促活動を行うことが難しくなっています。また、店頭へ赴く機会が減少したことにより、顧客の購買行動が急速に変化しています。これにより、流通・小売業の売り上げは減少しており、ニューノーマルに対応した新たな販促活動が求められています。

このような中で凸版印刷とギグワークスは、AI を活用した「リモート接客」システムの共同開発に着手しました。

■ 本サービスの特徴

・店頭サイネージと接客オペレーションセンターを連携した「リモート接客」ソリューション

サイネージに搭載した AI カメラを通して、オペレーションセンターに待機しているスタッフが店頭を歩く消費者を目視することができ、サイネージを通して遠隔から消費者に対して声をかける、「リモート接客」が可能です。また、スタッフは複数のアバターを同時に操作することで多くの消費者に対してエンターテイメント性のあるサービスを効率よく提供いたします。

・センシング技術の活用で顧客の反応を可視化し、トークスクリプトを自動生成

店頭サイネージに搭載する AI カメラやセンシング技術で、接客における顧客の反応を可視化します。可視化したデータをもとに AI で接客に使用するトークスクリプトを自動生成・随時更新することで経験の浅い販売員の接客スキル向上をサポート。メーカーの店頭プロモーションを支援します。

・AI カメラやセンシング技術を活用し、店頭消費者の属性情報を認識し、データ蓄積・活用が可能

店頭における来店客の行動や年齢・性別・家族構成などの属性情報を認識し、データとして蓄積します。商品やブランドごとにデータを分析することで、より効率的なオンライン接客の実施に向け、データ活用が可能です。

■ 今後の目標

凸版印刷とギグワークスは、本サービスの開発を進め 2021 年 1 月の提供開始を目指します。また、今後も本サービスの開発・提供を通じて、新しい店頭接客モデルを構築するとともに、新たな雇用創出にも貢献してまいります。

* 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