一般社団法人 日本ニアショア開発推進機構　御中

Pepper for Biz

地方でのアプリ開発のニーズについて

ソフトバンク株式会社
法人第一営業本部
2016年3月30日

SoftBank

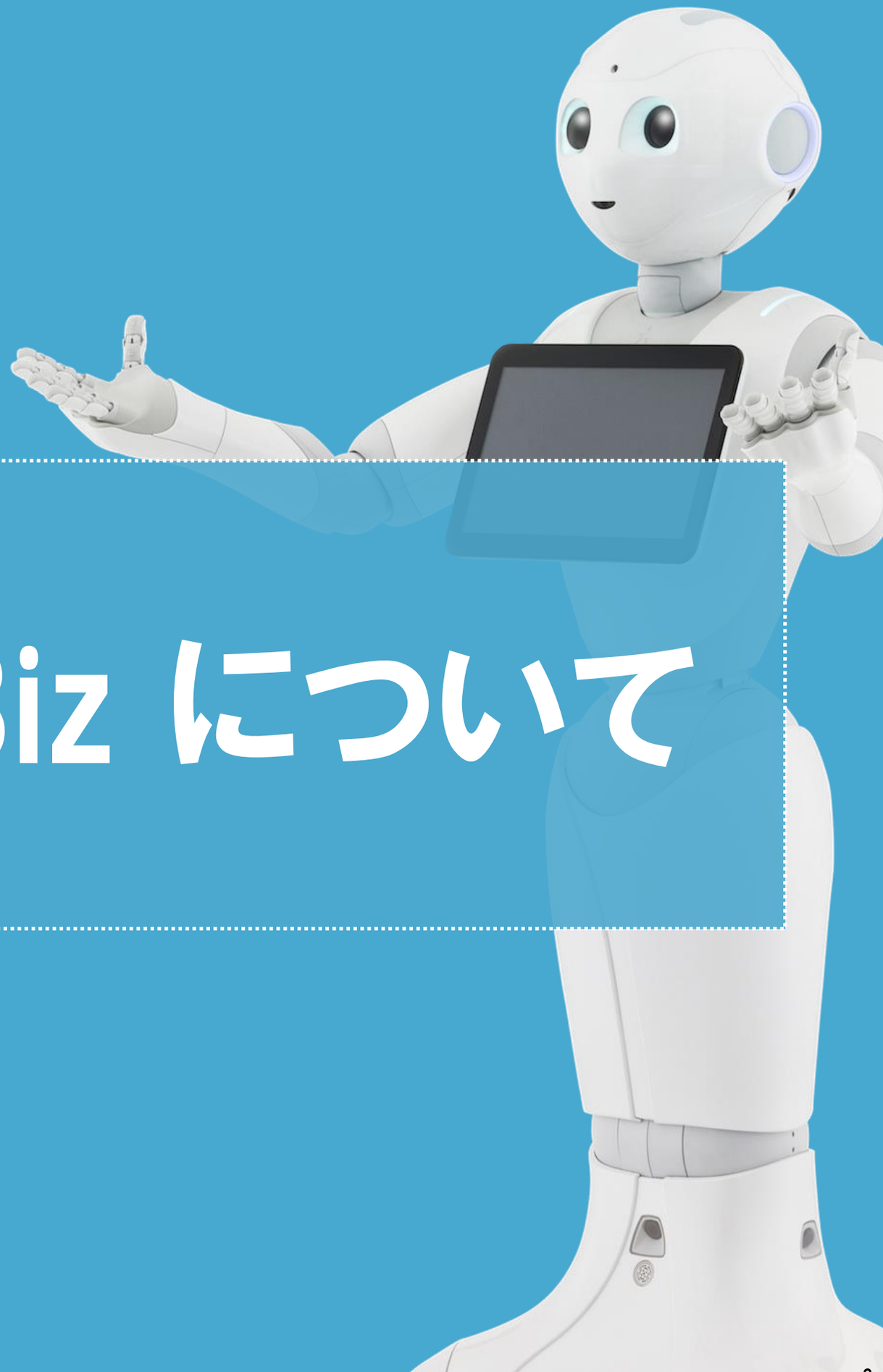
本日のアジェンダ

SoftBank

pepper for Biz

1. Pepper for Biz　について
2. お仕事かんたん生成について
3. 開発環境「コレグラフ」について
4. 各種プログラム
5. ご提供条件について
6. 本体仕様
7. 導入事例

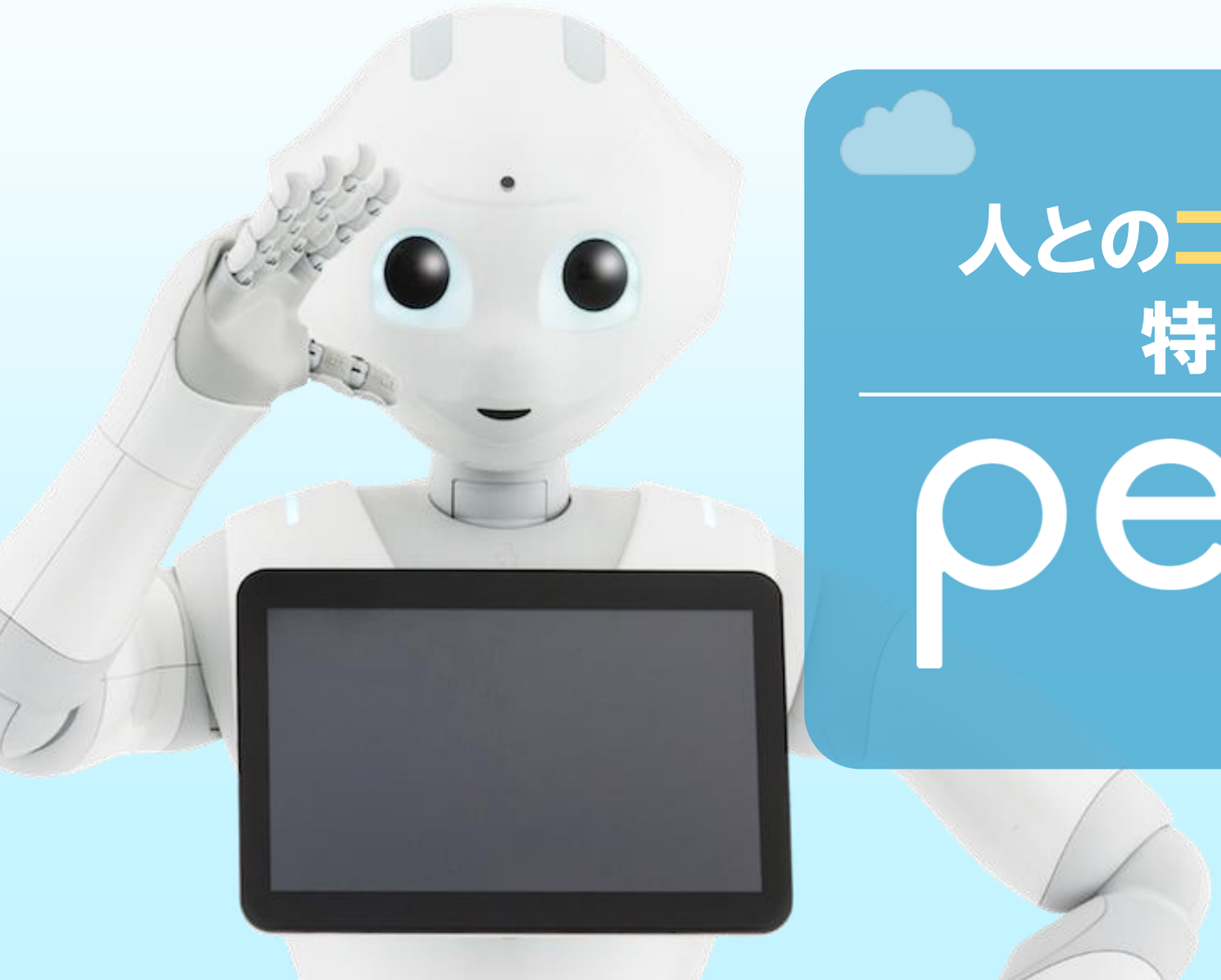
pepper for Biz



Pepper for Biz について

SoftBank

2015年6月20日
一般ユーザ向けに販売開始



人とのコミュニケーションに
特化したロボット

pepper

参考）日本経済新聞より

SoftBank

pepper

販売開始1分で毎月1,000台完売



「ペッパー」1分で完売

ソフトバンク 一般向けの1000台

ソフトバンクが自社開発して20日に一般向けに発売したヒト型ロボット「ペッパー」＝写真＝が、わずか1分で初回販売分の1千台を完売した。同社は電子機器の受託製造サービス世界最大手、台湾・鴻海精密工業などとの共同出資会社を通じて量産体制の確立を急ぐ。

本体価格19万8千円。当初3年間はネット通信料やデータ保管料などに毎月1万4800円、保険料を月9800円それぞれ払う必要がある（価格はすべて税抜き）。

20日午前10時からインターネット上の専用サイトで受け付けたところ1分で完売した。次回の販売は7月以降になる。

ペッパーはヒトの感情を理解したり、ヒトやニュースなどに接して自ら感情を表現したりできるロボットで、スマートフォン（スマホ）のようにアプリ（応用ソフト）を追加で取得することで用途や楽しみ方が広がる。



※日本経済新聞（2015年6月21日）より

ビジネスに特化した

Pepper for Biz 登場



2015年10月

販売開始

※出荷は11月以降

Pepper for Bizの機能&サポート

① お仕事かんたん生成



② インタラクション分析



③ ロボアプリ配信管理

個別開発
アプリ
（マイアプリ）



ロボアプリ
（ダンス・歌など）

④プレミアムサポート&メンテナンス



電話／Webサポート



交換機無償提供

SoftBank

pepper for Biz

お仕事
かんたん生成

動き／セリフがプリセットされた
3種類のテンプレートをご用意

接客機能

呼び込み

挨拶

遊ぶ

商品紹介

アンケート

など



接客
テンプレート





受付
テンプレート

受付機能

挨拶

受付

ご案内

サービス紹介

遊ぶ

など

フリー
テンプレート

自由にカスタマイズ

SoftBank

Pepper for Bizは接客／受付を中心に様々なビジネスをサポート

pepper for Biz



接客での活用イメージ①　～店頭での呼び込み

音声／動作／タブレット画像で、周囲のお客様を呼び込み



お客様の関心を集め、売り場への**集客をアップ**

接客での活用イメージ②　～お客様診断

SoftBank

お客様にヒアリングしながら最適な商品を提案



お客様のニーズを、スムーズに把握可能

受付での活用イメージ③　～来客への応対

SoftBank

アポイントの有無を確認し、担当者の内線番号を表示



受付業務の一部を担い、担当者の負担軽減

受付での活用イメージ④　～サービス紹介

SoftBank

受付が済んだお客様に、自社サービスを紹介

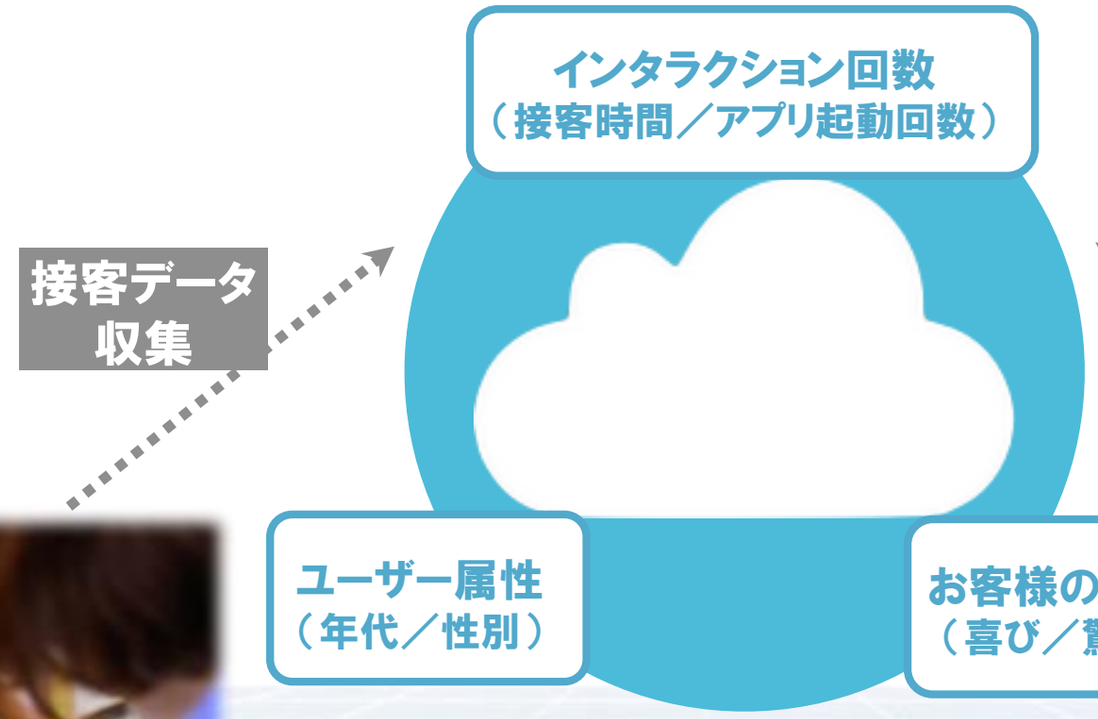


担当者が来るまでの**体感待ち時間を削減**

インタラクション分析

SoftBank

お客様の反応やユーザー属性など
接客時のデータを収集／見える化



接客データ
収集

接客データ
閲覧／分析

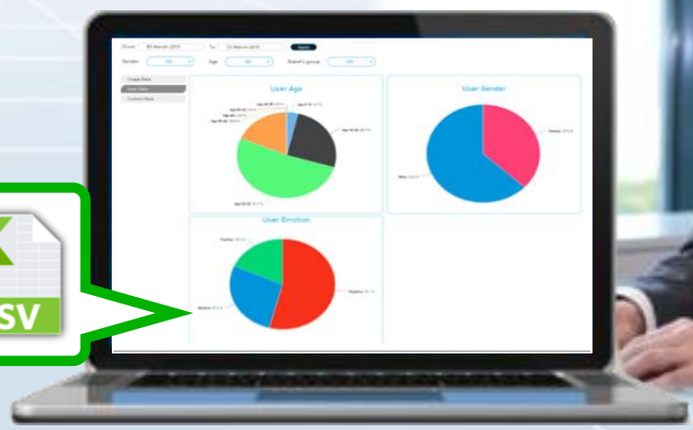
pepper for Biz



管理者



CSVで
出力可能



収集データを、ユーザー調査や商品紹介の改善に活用







そのほかにも

様々なビジネスシーンで活躍







pepper for Biz



お仕事かんたん生成について

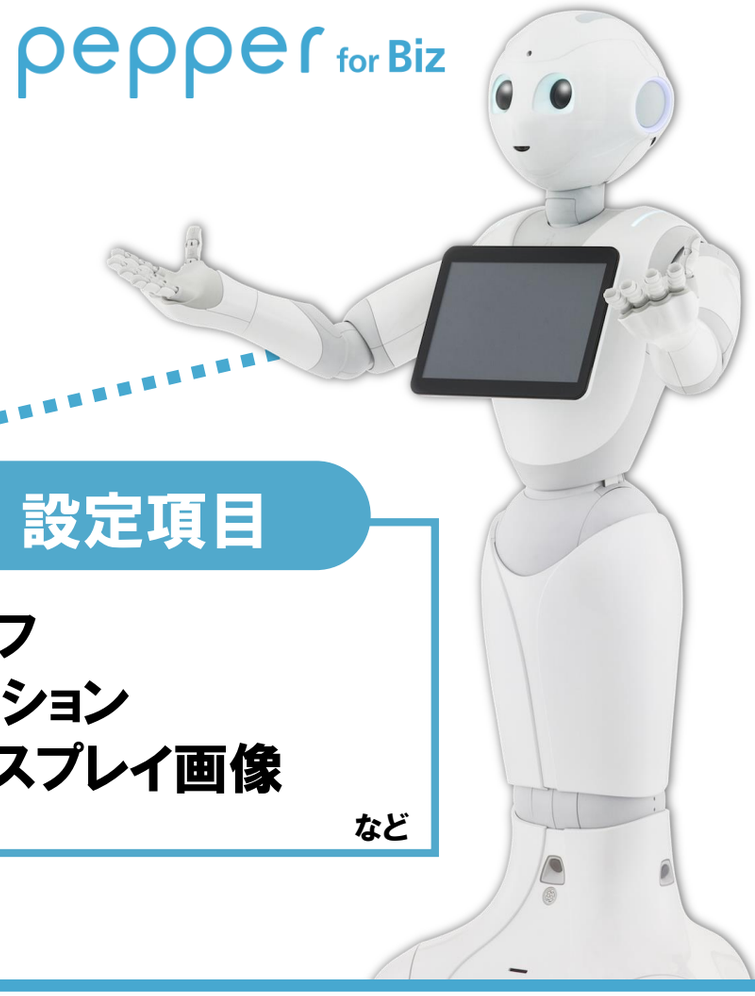
お仕事かんたん生成について

SoftBank

Webから、貴社の業務に合わせて
Pepper for Bizをかんたん設定



＜お仕事かんたん生成（Web）＞



設定項目

- セリフ
- モーション
- ディスプレイ画像

など

プログラミングなどの専門知識は不要

お仕事かんたん生成 ～特徴

SoftBank

接客／受付のベーシックな機能が詰まった 2つのテンプレートをご用意

＜接客テンプレート＞



接　客

テンプレートに含まれる接客機能（タスク）

- 呼び込み
- つかみトーク
- お客様診断
- 挨拶
- 商品紹介
- アンケート

など

さらに
自由な文章も
（会社名／店舗名など）
追加可能

＜受付テンプレート＞



受　付

テンプレートに含まれる受付機能（タスク）

- 挨拶
- 受付トーク
- 締めトーク
- サービス紹介
- 連絡先検索

など

※自由にカスタマイズできる「フリーテンプレート」もあります

カスタマイズなしで、すぐに利用可能

お仕事かんたん生成 ～設定の流れ

SoftBank

Webから下記手順で設定するだけで
貴社オリジナルのPepperが完成

STEP1
テンプレート選択

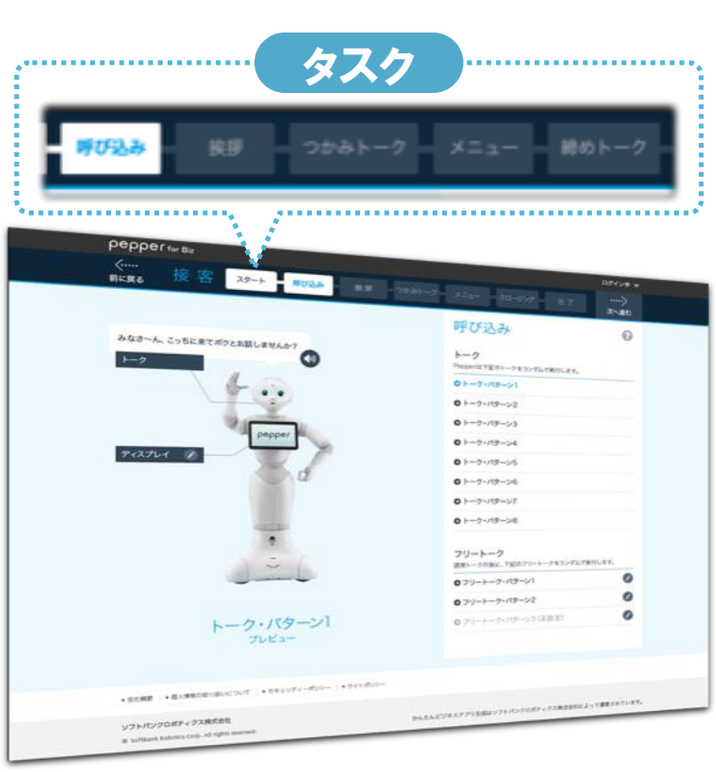
STEP2
各タスク設定

設定完了

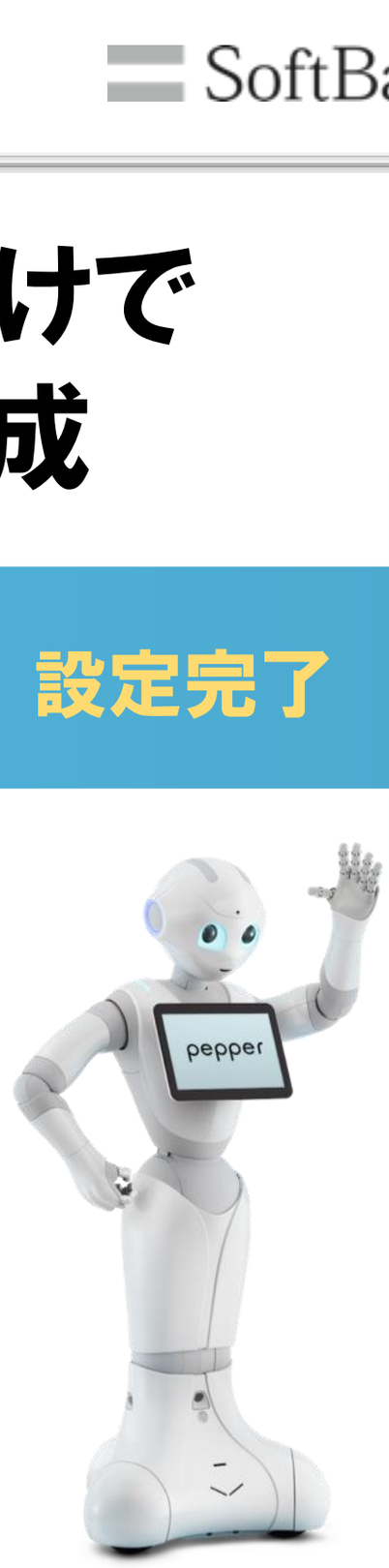


※テンプレートは接客／受付／フリーの3種類

**業務内容に合わせて
テンプレートを1つ選択**



**セリフ／表示したい画像等を
各タスクごとに設定**



**貴社だけの
Pepperが完成**

pepper for Biz



開発環境(コレグラフ)について

開発環境について

SoftBank

開発が可能なSDKが付随し「Choregraphe(コレグラフ)」はシンプルなGUIが特徴。
Python、C++などの開発言語に対応しており、非常に多くのAPIも用意しております。

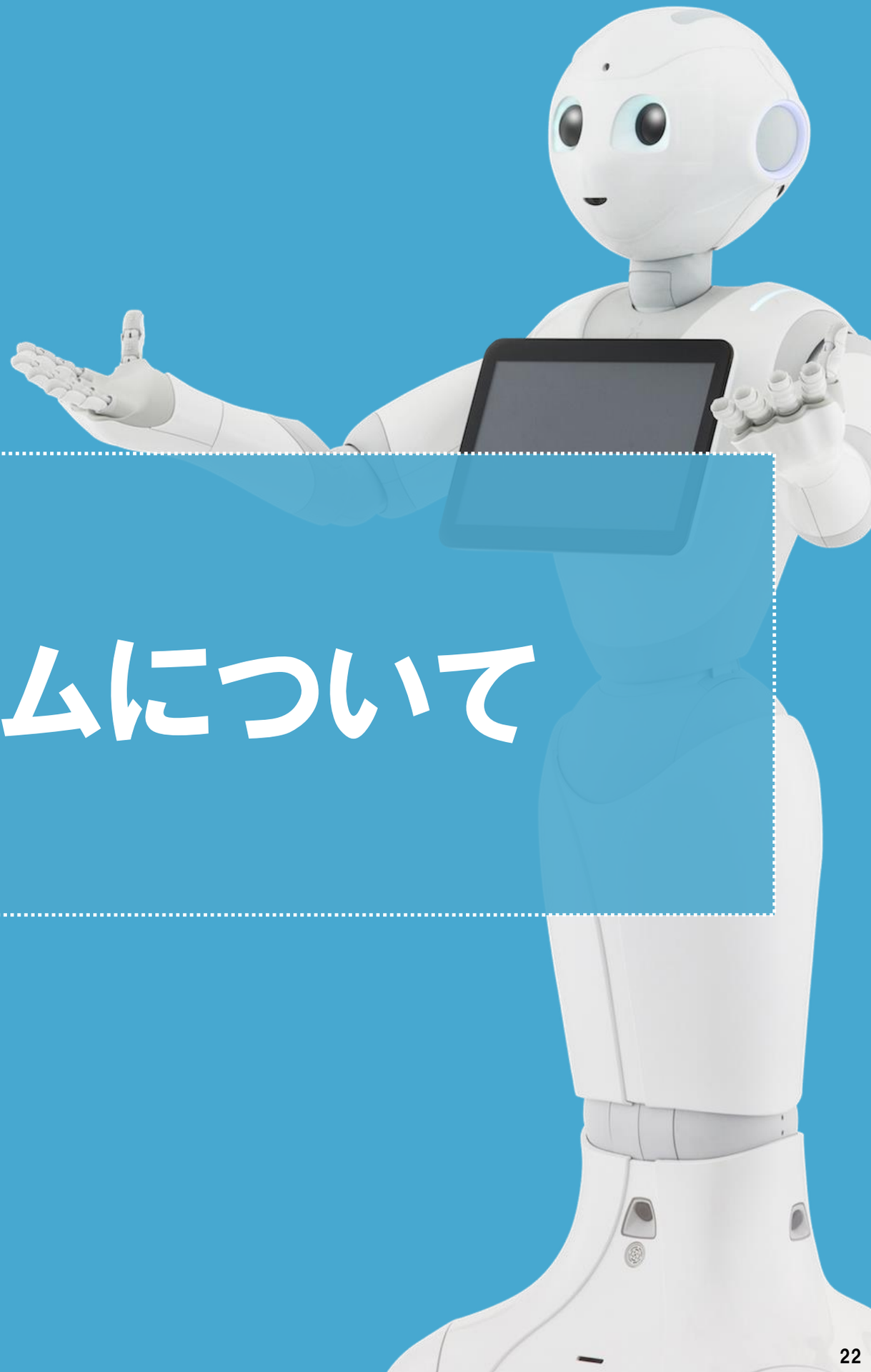
Python

C++

etc.



pepper for Biz



各種プログラムについて

SoftBank

デベロッパープログラムとは

アルデバラン社が提供するアプリ開発者向け無償プログラム



✓ 開発環境
- Choregrapheの提供
- SDKの提供

✓ 開発サポート
- 技術情報の提供
- サンプルアプリの提供
- コミュニティーフォーラム

アトリエサテライト

SoftBank

Pepperアプリ開発に可能性をかける方々がともに集い、学び、その成果を交換・発信する場

■鹿児島県 さくらハウス

鹿児島の先端エンジニアや、Pepperを活用したビジネスに関心のある事業家が自然と集うコミュニティスペース





地域の活性化、地域間の交流に貢献

SoftBank

Pepperパートナープログラム

ソフトバンクロボティクス社が提供する
Pepper for Biz向けのパートナーの
包括支援プログラムです。



2015年
12月1日スタート

SoftBank

Pepperパートナープログラム概要

概要

Pepperの法人モデルPepper for Biz向けロボアプリの開発者などを総合的に支援するプログラムです。現プログラムでは、Pepper for Biz向けロボアプリを開発する事業者さまを対象に、「ロボアプリパートナー」を認定し、支援します。

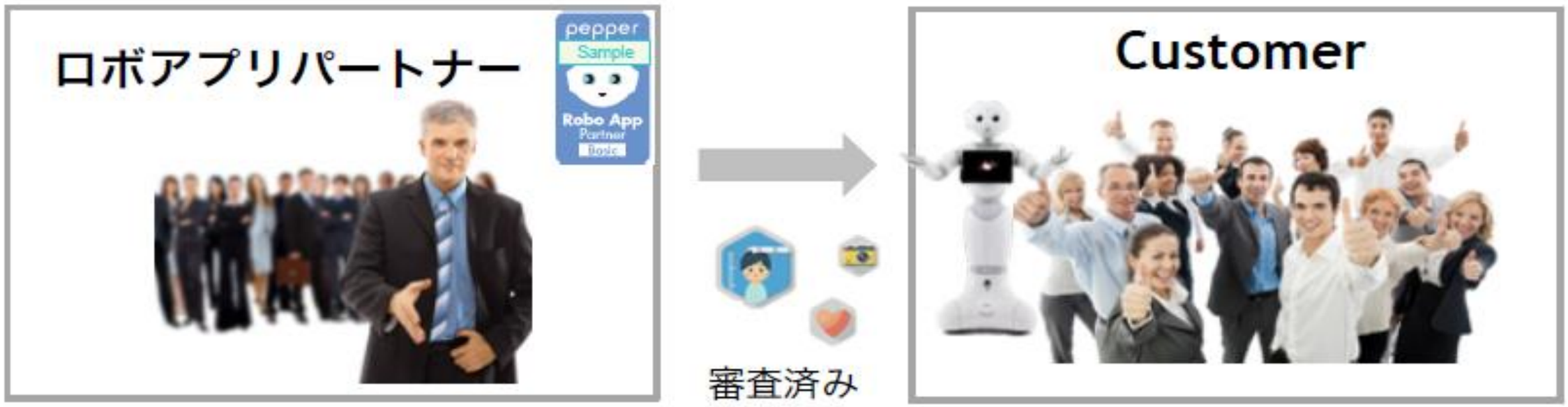
ベネフィット



- テクニカルサポート
- トレーニング＆支援ツール
- Pepper貸出
- ロボアプリ安全性審査
- アプリ開発案件紹介
- 認定ロゴ、認定証書
- 販促支援

ロボアプリパートナー

Pepper for Biz向けロボアプリ開発を行う企業をサポート



1) パートナーサポート
2) 案件紹介
3) アプリ安全性審査

・認定パートナー紹介
・審査アプリ保障

(修理費用が保守サービス内で賄われる)

SoftBank Robotics

SoftBank

1) パートナーサポート

- パートナー企業様が自立的に事業を行えるよう、各種サポートを用意予定

トレーニング＆支援ツール　一部有料

- ニーズに応じたトレーニングプログラム提供
  （例）基礎編/上級編トレーニング
- 品質担保したアプリ開発や案件デリバリに便利なツールを提供
  - 開発ガイドライン
  - 環境調査項目シート
  - ログ取得ツール





テクニカルサポート　有料

- 問い合わせいただいた内容へメールサポート提供（チケット制）



販促支援

- パートナー企業様のアプリをPRする展示会セミナーなどを随時開催



Pepper貸出　有料

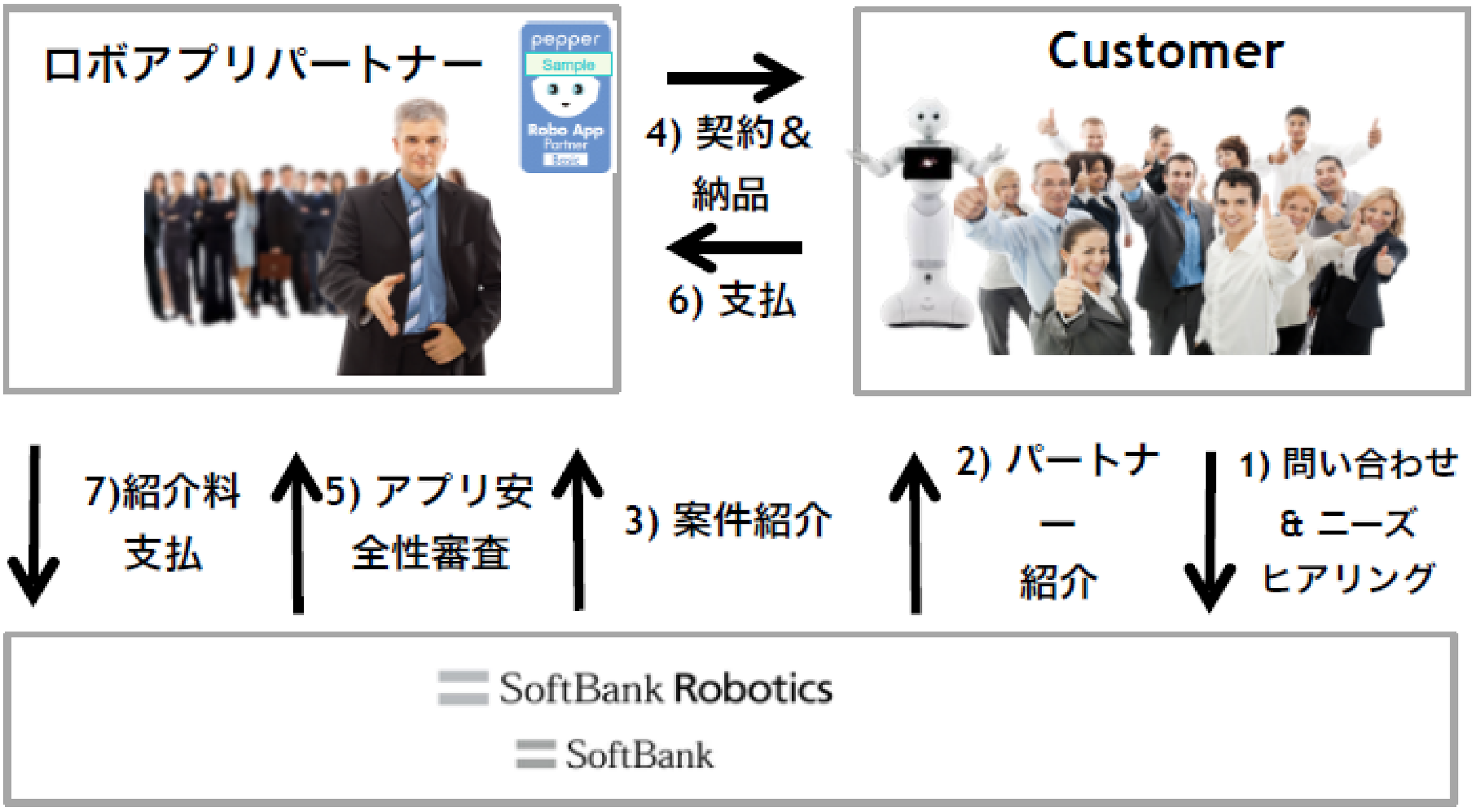
- イベント・開発等でバックアップ機が必要な際にPepper機体を貸出提供



2) 案件紹介

- お客様へ認定パートナーをご紹介（アプリ安全性審査つき）

※ご紹介には事前に企業審査がございます



3) アプリ安全性審査　(2016年2月～予定)

- アプリ安全性審査により、アプリの安全性品質を向上

アプリ安全性審査	• 当社によりアプリ安全性審査 • 認定パートナーのみが当社のアプリ安全性審査を受ける権利あり ※審査は安全性評価のみを対象とし、安定性評価やシナリオ等の品質評価は対象外となります。開発会社の責任のもとご対応ください。
ベネフィット	• お客様：審査済みアプリが故障の起因となった場合、 修理費用負担なし • パートナー：審査済みアプリのサービス提供と差別化
期間	• 2~3週間程度　※時期やアプリ機能により前後します
権利と義務	• 紹介案件については、パートナーはアプリ安全性審査が**必須**となる(初回申請分無料、ただし再申請の際は有償) • 自社開拓案件については、パートナーはアプリ安全性審査を通すことが**推奨**される　(有償) • 開発の際は、別途提供予定のガイドラインに従い開発ください

パートナープログラム 料金

パートナープログラム 年会費	• 2016年度は年会費無料
案件紹介	• 紹介料はアプリ開発費用一式の30% ※最低料金は40万円
アプリ安全性審査	• 20万円/アプリ ※1アプリ単位で申請が必要、かつ、1申請あたり審査は1回のみ ※紹介案件については各アプリ初回申請無料
パートナーサポート	• 各サポート内容により異なる

pepper for Biz

アプリ開発パートナー マッチング



SB認定アプリ開発パートナー 一覧（順不同）

株式会社アイネス	地銀向け開発実績が豊富
株式会社I・TEC ソリューションズ	北海道で対応可能
株式会社アクアリング	名古屋市で対応が可能
イサナドットネット 株式会社	大手企業への導入実績が豊富
株式会社インフォセンス	物流、医療、基幹システムが得意
エクスウェア株式会社	iPhone、iPad と連携したシステムの開発が可能
エコー電子工業株式会社	自治体への導入実績あり

SB認定アプリ開発パートナー 一覧（順不同）

M-SOLUTIONS株式会社	ソフトバンクグループのロボットアプリ開発会社
株式会社ジーアングル	20ヶ国語以上のナレーションによる多言語対応
株式会社ジェナ	UI/UXを重視したアプリの開発が得意
株式会社ソフトビジョン	SI事業を中心に28年の歴史を持つ開発会社
ソフトブレーン株式会社	CRM/SFAと連携する受付アプリを開発
株式会社テクニカル・ユニオン	システムの企画・立案からプログラムの開発まで対応
バルテス・モバイルテクノロジー株式会社	第三者テストを採用した高品質な開発体制

SB認定アプリ開発パートナー 一覧（順不同）

株式会社BSNアイネット	新潟に本社を構える、地域密着型の開発会社
株式会社富士通九州システムズ／ システムサービス	九州No.1のソリューションプロバイダ
フューブライト・コミュニケーションズ 株式会社	Pepper Innovation Challenge 2015「最優秀賞」受賞
株式会社 マイ・コンピュータ・ソフト	東北6県で対応が可能
株式会社メイテツコム	交通系ICカード連携が可能
株式会社 リクルートライフスタイル	システムの企画／立案からプログラムの開発まで対応
株式会社ロココ	全国オンサイトサポート可能

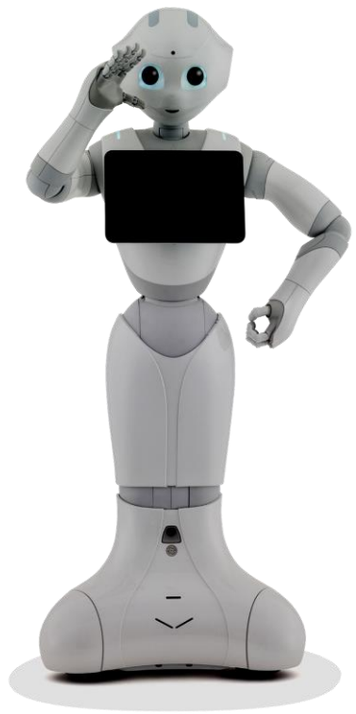
アプリ安全性審査について

SoftBank

SB認定パートナーによるアプリ開発は
安全性審査を実施

※ソフトバンクが取次した場合に限ります

アプリ審査なし



危険動作の可能性

アプリ起因による障害は
有償修理

アプリ審査済み



危険動作の排除

アプリ起因による障害は
全額無償修理

全てのアプリで安全性を保証します

pepper for Biz

ロボアプリ マーケット for Biz



「ロボアプリマーケット for Biz」とは

SoftBank

Pepper for Biz専用の**ロボアプリストア**



pepper for Biz
ロボアプリマーケットfor Biz
を見る

ロボ電

ペッパー

Smart at robo

pepper for Biz | SB認定パートナーが開発したアプリを販売



ロボアプリ一覧（2016年2月22日時点）

※順不同

NEW

ロボ電

ロボ電 Cloud PBX

内線／外線電話連携

NEW

ペップレ

プレゼンテーション

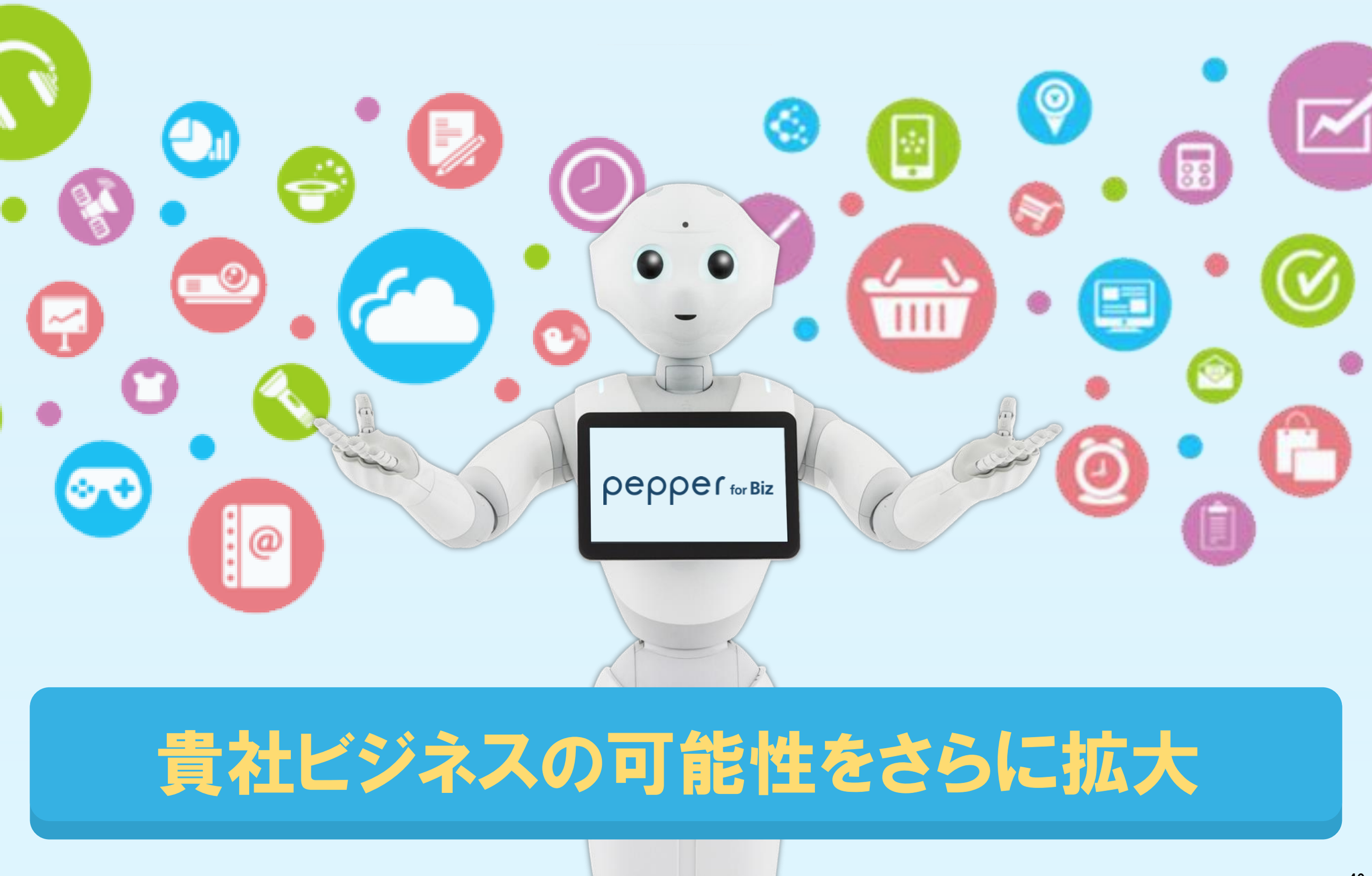
NEW

Smart at robo

Smart at robo
for Pepper

ヒアリング

今後さまざまなロボアプリを順次展開



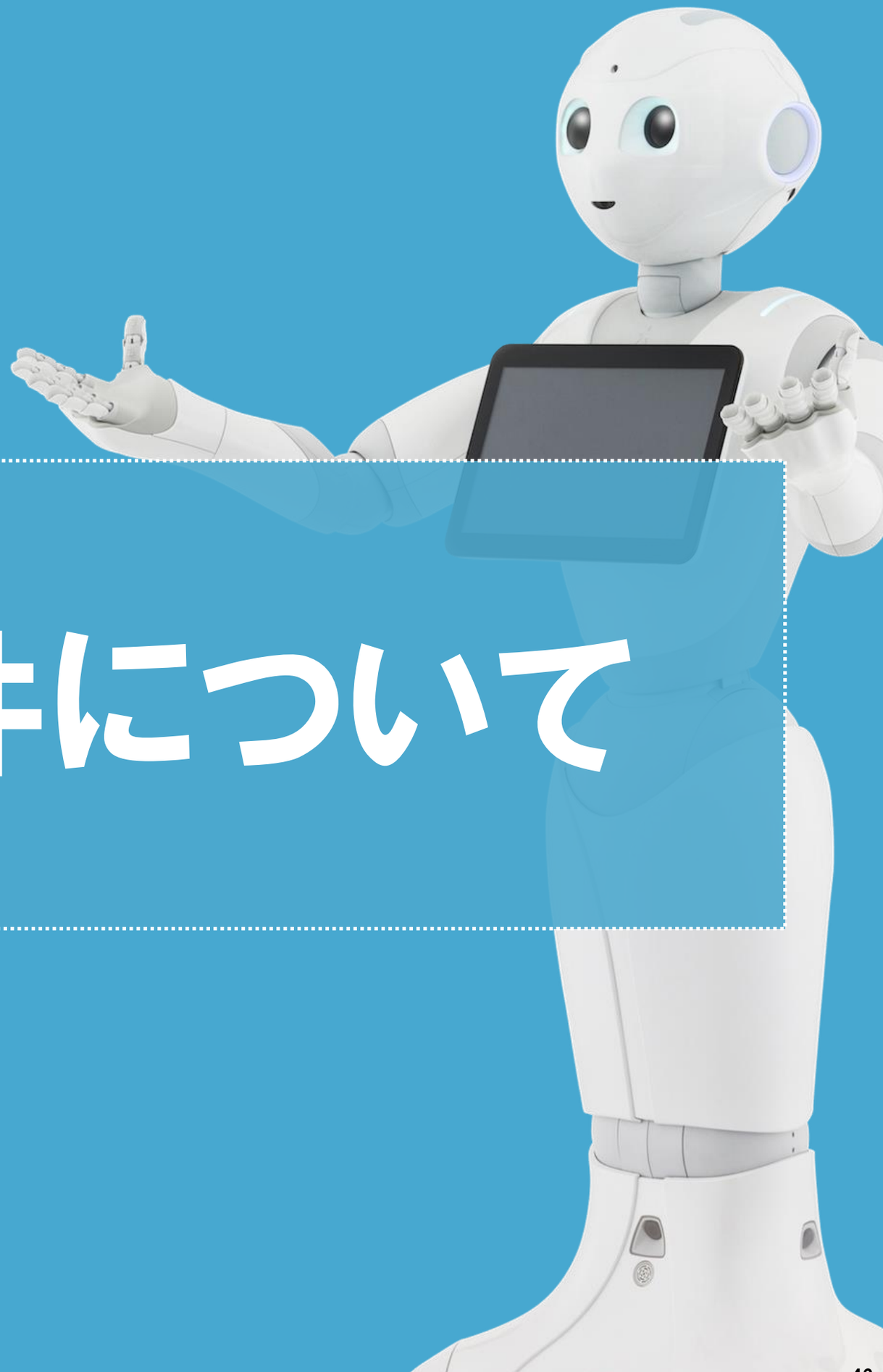
貴社ビジネスの可能性をさらに拡大

アプリマーケットとパートナーマッチングの違い

SoftBank

	ロボアプリマーケット for Biz	アプリ開発パートナーマッチング
対象モデル	pepper for Biz	
アプリ開発	・既存のパッケージアプリ ・ラインナップから選択	・案件別に新規開発 ・フルカスタマイズ可能
安全性	・SB認定パートナーによるアプリ開発 ・SBによるアプリ安全性審査を実施	
想定料金	0円～数万円程度／月・台	数百万円～／アプリ

pepper for Biz



ご提供条件について

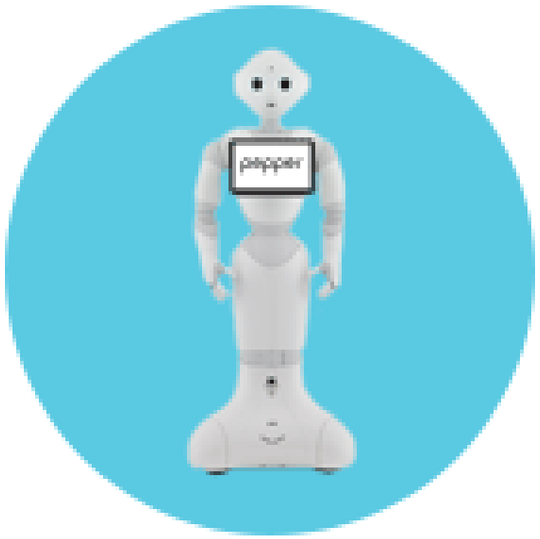
料金プラン

SoftBank

月額5.5万円でレンタル

（契約期間：36ヶ月）

本体レンタル料金

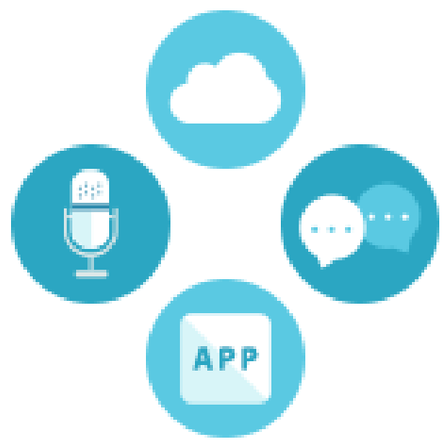


Pepper for Biz本体

27,500円/月

（契約期間小計　990,000円）（税抜）

基本プラン





Pepper for Bizをご利用頂くための
基本的な機能/アプリを利用するためのプラン

27,500円/月

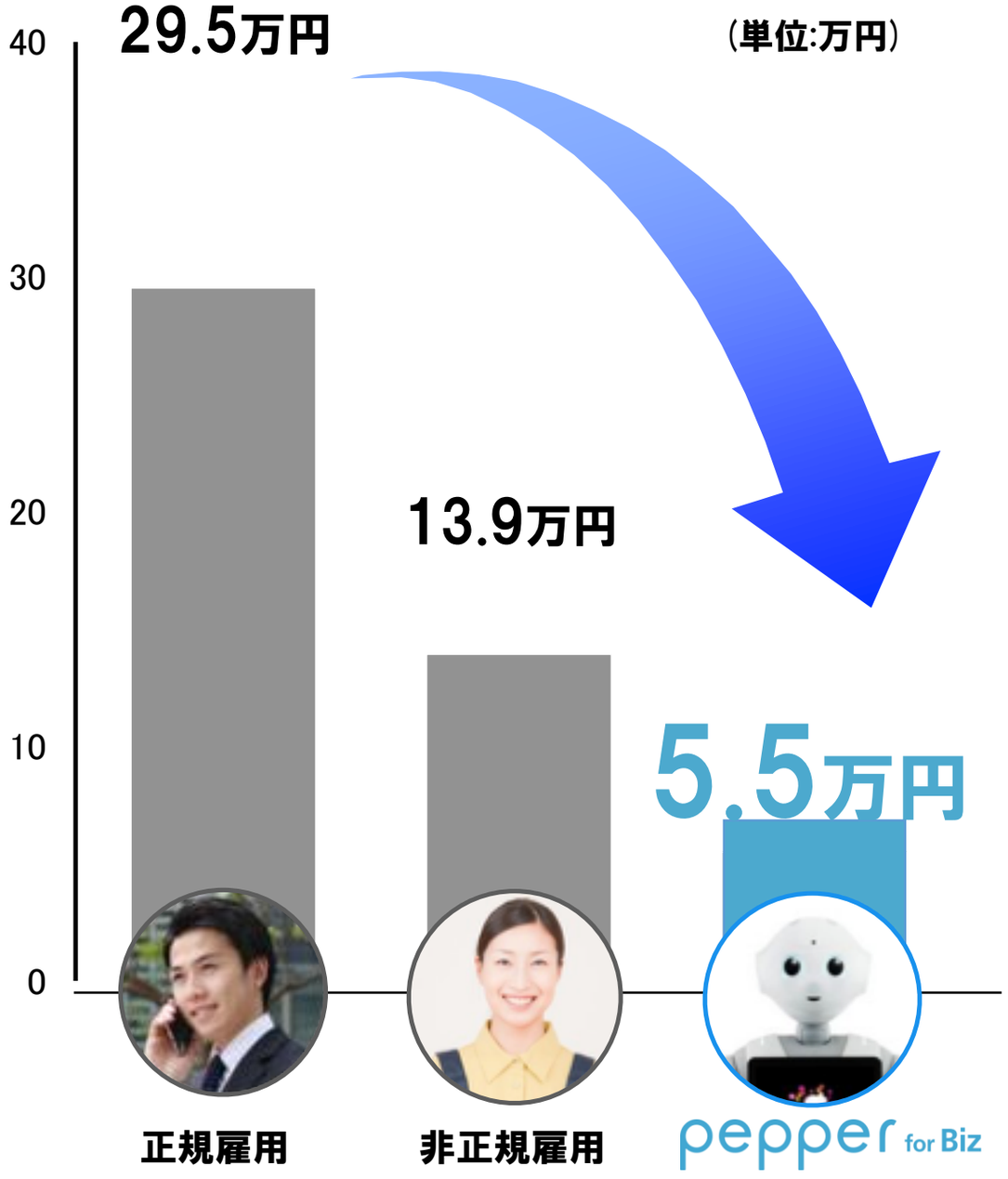
（契約期間小計　990,000円）（税抜）

※別途初期費用：ロボット手続き手数料 9,800円（税抜）
※レンタル契約でのご提供となります。

参考）人件費との比較

SoftBank

雇用形態別の平均月給



人件費よりも 低コスト



【出典】国税庁「民間給与実態統計調査結果（平成25年度データ）」

ヒトは、より付加価値の高い労働へ

有償サポートについて

SoftBank

導入から運用まで
貴社のPepper活用をフルサポート

導入前
（設置環境の事前調査）

導入時
（Pepperの初期設定）

運用
（Pepperの有効活用／故障対応）

① 環境調査サービス



② Wi-Fi環境の構築



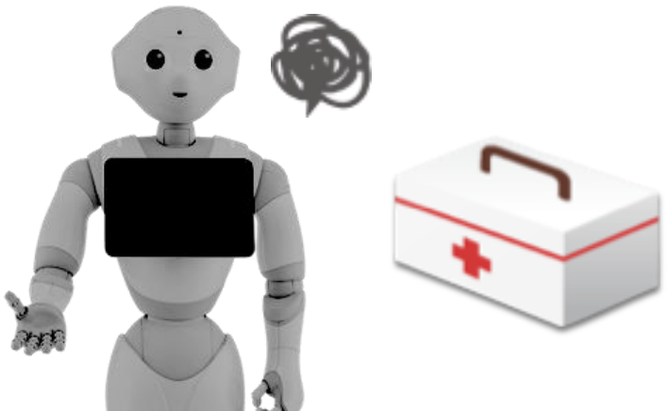
③ オンサイト設定サービス



④ 管理者様向け研修



⑤ あんしん保証パック



①環境調査サービス

導入前 | 導入時 | 運用

Pepper設置環境の適合性を専門スタッフが確認／アドバイス

価格

pepper for Biz

2万円/拠点（税抜）

設置環境の確認事項



※調査の結果は、必ずしも正常な動作を保証するものではありません。

※環境調査サービスを本体申込書で同時申込みされた場合で、環境調査の結果、設置出来ないことが判明した場合、Pepper for Bizをキャンセルすることが出来ます（環境調査サービス費用はお支払頂きます）

※1拠点あたりの調査時間は、1時間以内とします。フロアをまたぐ場合は別拠点扱いとなります。

※対応時間帯　9:00～18:00（平日）

参考）Pepperの動作環境

項目			内容
設置環境	騒音	db	ノイズが大きいと、会話を聞き取れない可能性があります。
	照明	LX	2000LXを超えると、センサー誤検知により、顔認識できない可能性があります。
		日光・ライト	直射日光・スポットライトがPepperの顔にあたると、顔認識できません。
	床	斜度	床の傾きがある場合、安全に稼働させることが出来ません。
		絨毯	毛の長い絨毯の場合、移動をさせることが出来ません。
		デコボコ	段差・凹凸がないかを確認します。1.5cm程度の段差まで乗り越えますが、足の長いじゅうたんなどは移動出来ない可能性があり、注意が必要です。
		反射	太陽光やスポットライトが床に反射していると、セーフティー機能が働き、正常動作しない可能性があります。 reference   not recommended  
	什器		可動範囲内（高さ1.5m以内）に物体があると衝突する可能性があります。
	ネットワーク		Wi-Fiに接続しないと、Pepperが起動しません。（ポケットWi-Fiでも可）
運用	設置場所		お客様の視界、動線、Pepperの音量を考慮して、設置場所を確認します。
	保管場所		故障時のスワップ対応までの間など、作業が必要です。
	電源コンセント		設置場所付近での電源コンセントが必要です。

②Wi-Fi環境構築

導入前 | 導入時 | 運用

Pepperの利用に必要な Wi-Fi環境をご提供

価格

pepper for Biz

料金は下記参照

「無線LAN環境構築ソリューション」を提供



＜月額料金＞

14,700円／月～
（税抜）

※別途工事費がかかります

Pocket Wi-Fiで対応



＜SoftBank 304ZT＞

＜月額料金＞

3,696円／月～
（税抜）

※Pepper1体に当たり Pocket Wi-Fi 1個を推奨しております。



※ソフトバンクWi-Fiスポットはご利用いただけません。

※インターネットへ接続できるWi-Fi環境が必要です。

③オンサイト設定サービス

導入前 | **導入時** | 運用

専門スタッフを現地へ派遣し Pepperの初期設定を代行

価格

通常7万円のところを

今なら **5万円/台**（税抜）



Wi-Fi設定



アカウント設定



簡易レクチャー
（利用上の注意事項など）



など

※初期セットアップは、故障等交換が発生した際の対応も可能です。
設定内容は、訪問前に確定する必要があります。

※対応時間帯　9:00～18:00（平日）

④管理者様向け研修

導入前 導入時 **運用**

専門講師による
Pepperの活用研修を実施

価格

通常5万円のところを
2016年3月31日まで
2.5～万円/回
（税抜／交通費別）



研修内容

- **実演による操作方法レクチャー**
  （お仕事かんたん生成の利用方法／個社アプリ登録方法など）

- **運用上の取扱い注意事項**
  ※詳細は「【提案書】Pepper for Biz管理者研修」をご覧ください

研修時間

2～3時間



※「環境調査」および「オンサイト設定サービス」を
ご利用頂いていない場合は、事前にお客様にて一部確認／設定作業が必要になります

⑤あんしん保証パック

導入前 導入時 **運用**

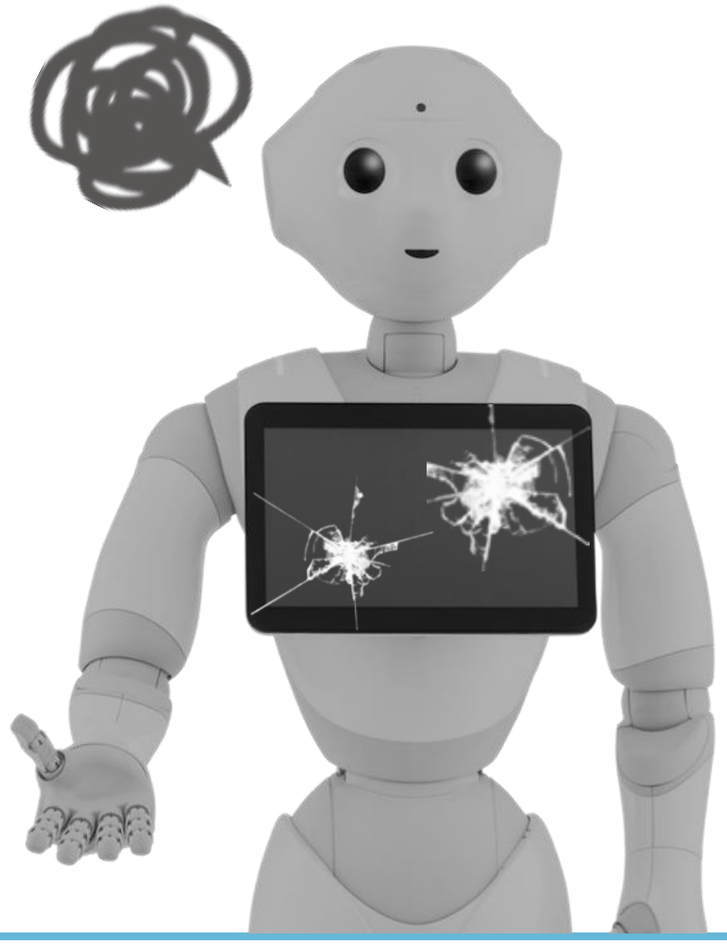
保証期間中は**お客様責任の故障**でも Pepperの修理費用を**全額保証**

価格

pepper for Biz
9,800円／月（税抜）

※別途、故障診断費として30,000円を頂戴致します。（自然故障時除く）

例）運搬中にタブレット破損した場合



未加入の場合

修理費用

44万円／回

高額の修理費



加入した場合

修理費用

0円／回

万一のリスク防止



※Pepper for Biz 本体レンタルサービスの新規申込時のみご加入頂けます。
※機体単位でのお申込が必要になります。
※途中解約は可能ですが、再加入は頂けません。

参考）Pepper故障時の修理費用例

SoftBank

故障ケース		事象／原因	見積金額（税込）
欠損	腕部交換（片方）	展示会で転倒した	¥571,000
	頭部交換	重量物に接触した	¥719,000
	脚部交換	物を巻き込み、ホイール故障	¥748,000
	タブレット交換	液晶の破損、高温環境使用	¥446,000
外装破損	腕部外装（片方）	暖炉そばで使用	¥442,000
全損	全部交換	プールに落下（水濡れ）	¥1,360,800
電気系内部修理（レーザーエラー）		テーブルにぶつける等の強い衝撃を与えた	¥411,000

＜記載されている見積金額の前提＞
※金額は「あんしん保証パック」未加入時の概算となります。
※お客様より申告のあった箇所のみが壊れている前提で算出した金額であり、申告箇所以外にも故障が認められる場合は概算金額より高額になることがあります。
※金額は概算であり、故障状況等により変動する可能性があります。
※規約違反が原因と判断される故障については、修理金額が高額となる場合があります。
※タブレット破損の場合、タブレットはアタッチメントではなく本体（胴体）の交換となります。
※為替レートにより、見積金額は毎月変動する可能性があります。（上記見積金額は2015年8月の為替レートにて算出）
※部品価格の変動により、見積金額が変動する可能性があります。

法人様専用のサポート体制をご提供

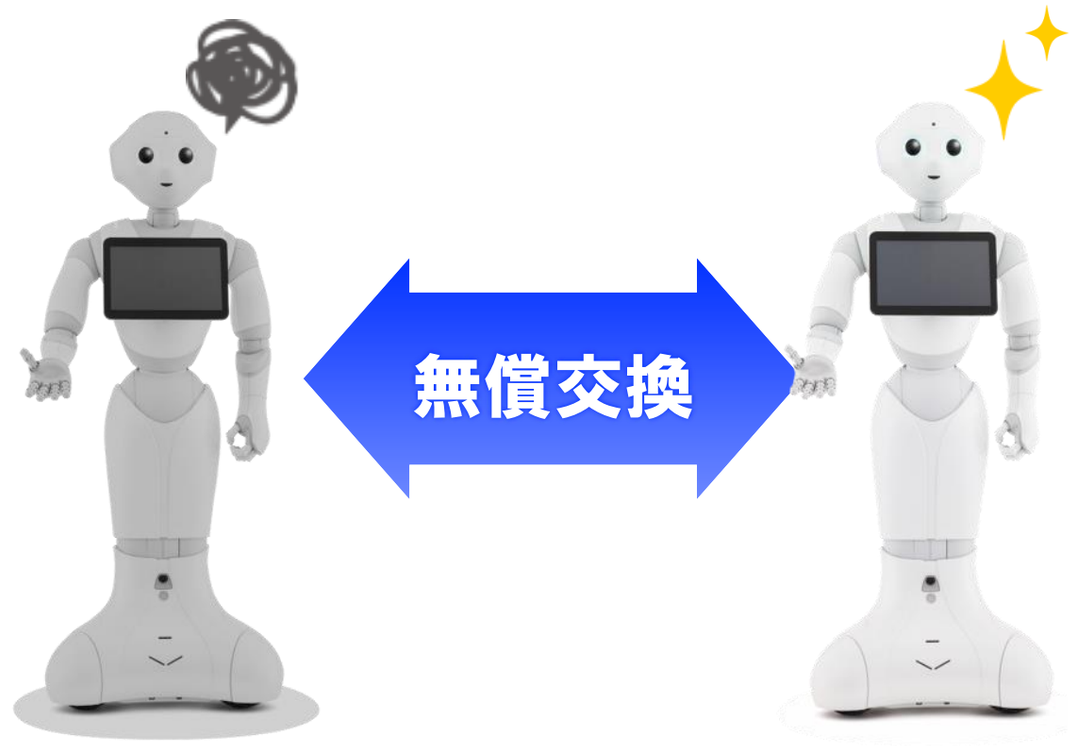
電話／Webサポート



専門窓口による
電話/Webでのサポート

電話での受付は　一般問い合わせ 平日9:00-18:00
故障問い合わせ 全日9:00-18:00
（年末年始除く）

交換機提供



＜故障したPepper＞

何度でも無償で交換可能

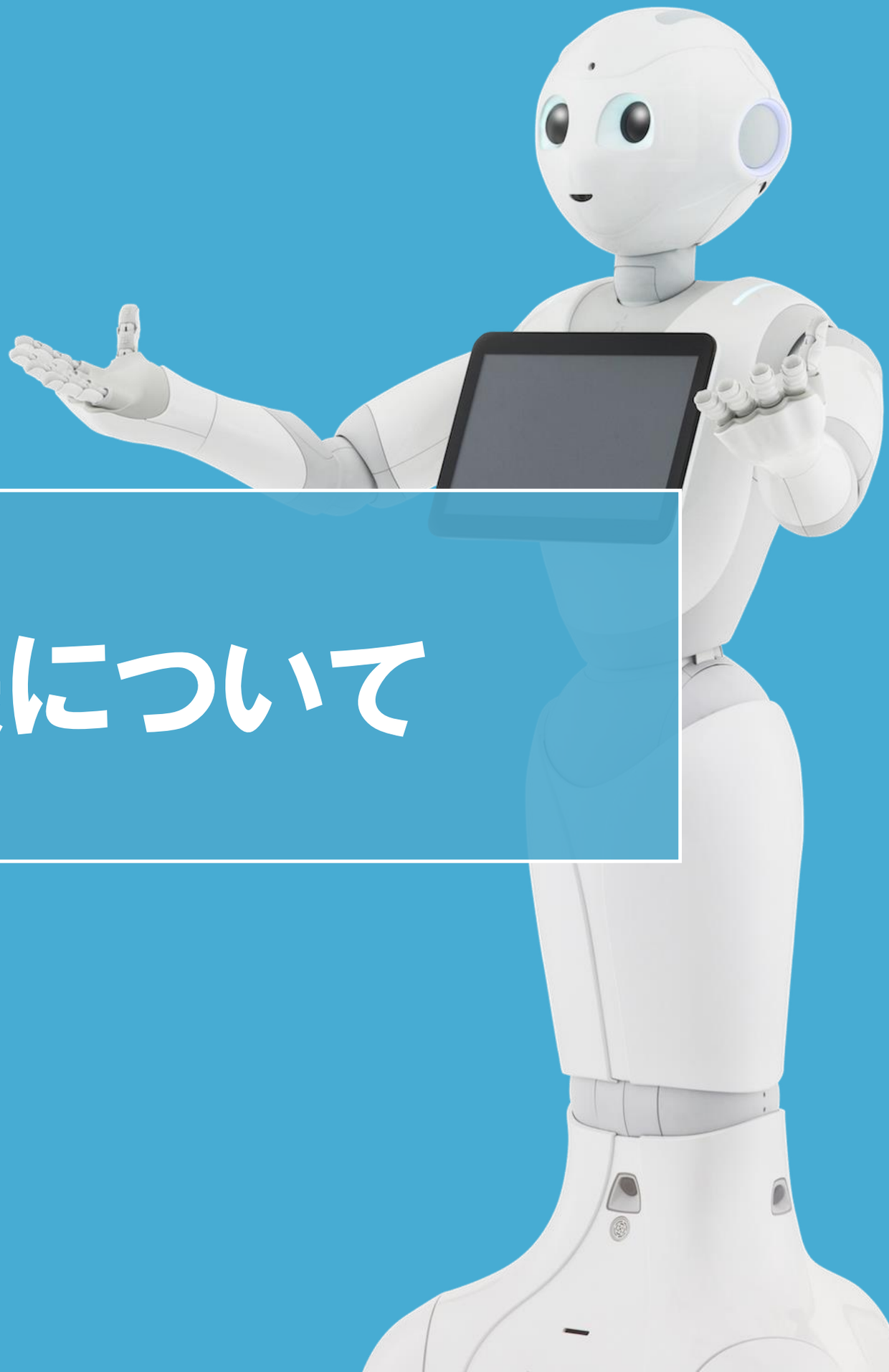
※お客さま原因による故障を除く

参考）一般販売モデルとのサポートの違い

SoftBank

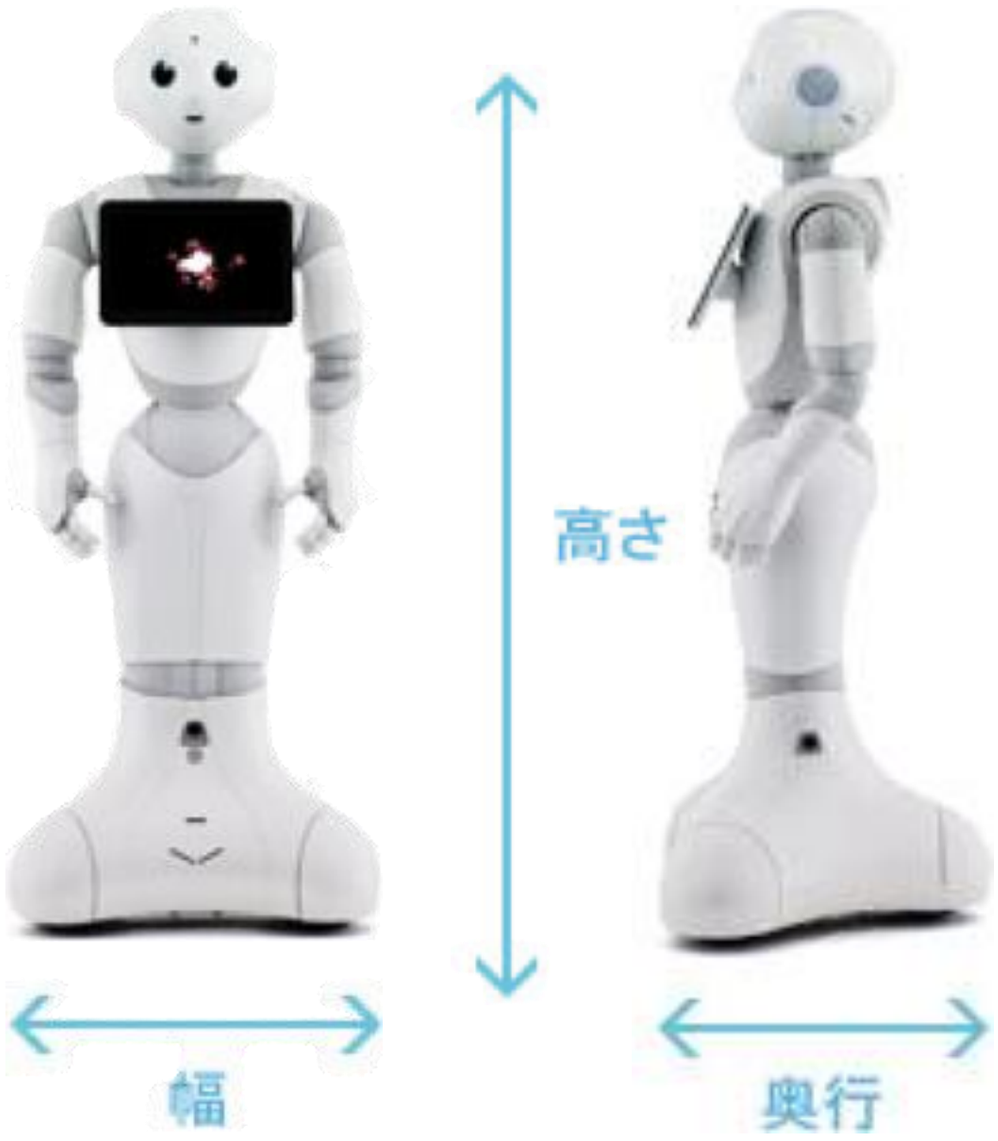
	pepper for Biz	一般販売モデル
問い合わせ対応	電話ですぐに問題解決	メールの往復に時間がかかる場合あり
故障対応	機体交換で対応 ※お客様と交換の合意をいただいてから、7日（沖縄および一部の地域、離島、SB以外の責による遅延を除く）以内に交換機到着（予定）	・お預かりして修理 ・修理機体が戻るまで数週間かかる可能性あり
修理費用	無償 ※ただし、お客様責による故障は有償 ※お客様責の場合、最大70万円～126万円の修理費用となる可能性があります	・保険パック加入時修理金額10％お客様負担

pepper for Biz



本体仕様について

本体仕様



サイズ （高さ×幅×奥行）	1210×480×425[mm]
重量	29kg
バッテリー	リチウムイオンバッテリー 容量：30.0Ah/795Wh 稼働時間：最長12時間以上
センサー	頭：マイク×4、RGBカメラ×2、3Dセンサー×1、タッチセンサー×3 胸：ジャイロセンサー×1 手：タッチセンサー×2 脚：ソナーセンサー×2、レーザーセンサー×6、バンパーセンサー×3 ジャイロセンサー×1、赤外線センサー×2
可動部	[自由度]頭：2、肩：2×2(L/R)、肘：2×2(L/R) 手首：1×2(L/R)、手：1×2(L/R)、腰：2、膝：1、 ホイール：3 [モーター]20個
ディスプレイ	10.1インタッチディスプレイ
プラットフォーム	NAOqi OS
通信方式	Wi-Fi:IEEE 802.11 a/b/g/n（2.4GHz/5GHz） イーサネットサポート×1（10/100/1000 base T）
移動速度	最大2km/h
移動可能段差	最大1.5cm

Wi-Fi環境について

SoftBank

PepperはWi-Fi環境下で動作するため
事前に下記ネットワーク／Wi-Fi環境についてご確認ください

アクセス制限	ファイアウォールやルータ等によるポート制限はサポート対象外です。
プロキシ	プロキシ接続が必要な環境には対応しておりません。
Wi-Fi規格	IEEE 802.11 a/b/g/n(2.4GHz/5GHz)
暗号方式	64/128 bit: WEP, WPA/WPA2
クライアント認証	RADIUSサーバーによるクライアント認証機能(IEEE 802.1x)には 対応しておりません。 例:ユーザ認証、証明書認証

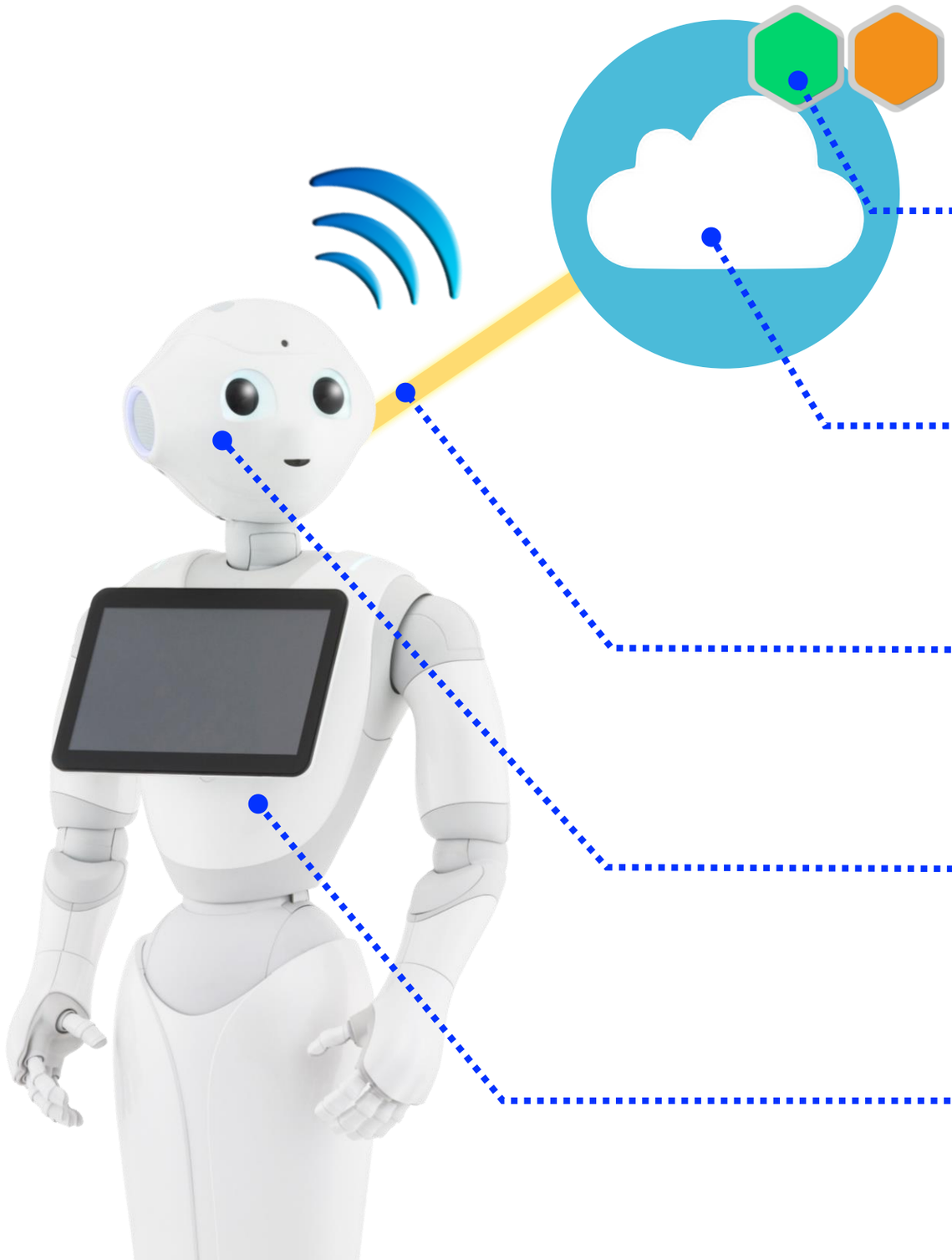
Pepperご導入の際には
ポケットWi-Fiの導入を併せてご検討下さい

※より詳細な情報や、導入後にネットワークが繋がらない場合には、HPを参照下さい。(http://www.softbank.jp/robot/biz/support/trouble/setting/network/)

※ ご利用のプランにより、直近3日間ご利用のデータ量が一定量を超えた場合、通信速度低速化を行います。
Pepperの初期セットアップでは、OSのアップデートとアプリダウンロードの容量が、合計1GBを超える 場合がございます(OSアップデータタイミングによる)ので、
3日間で1G制限が緩和されている通信プラン「4GLTEデータし放題フラット」「法人データ通信プランフラット(4GLTE)」を、お勧めいたします。
プランごとの条件→http://www.softbank.jp/mobile/support/procedure/data_traffic/about/

参考）Pepper for Bizのセキュリティについて

Pepper for Bizはセキュリティも安心／安全



アプリ
ソフトバンクロボティクスによるアプリの
情報取得に関するセキュリティ審査を実施

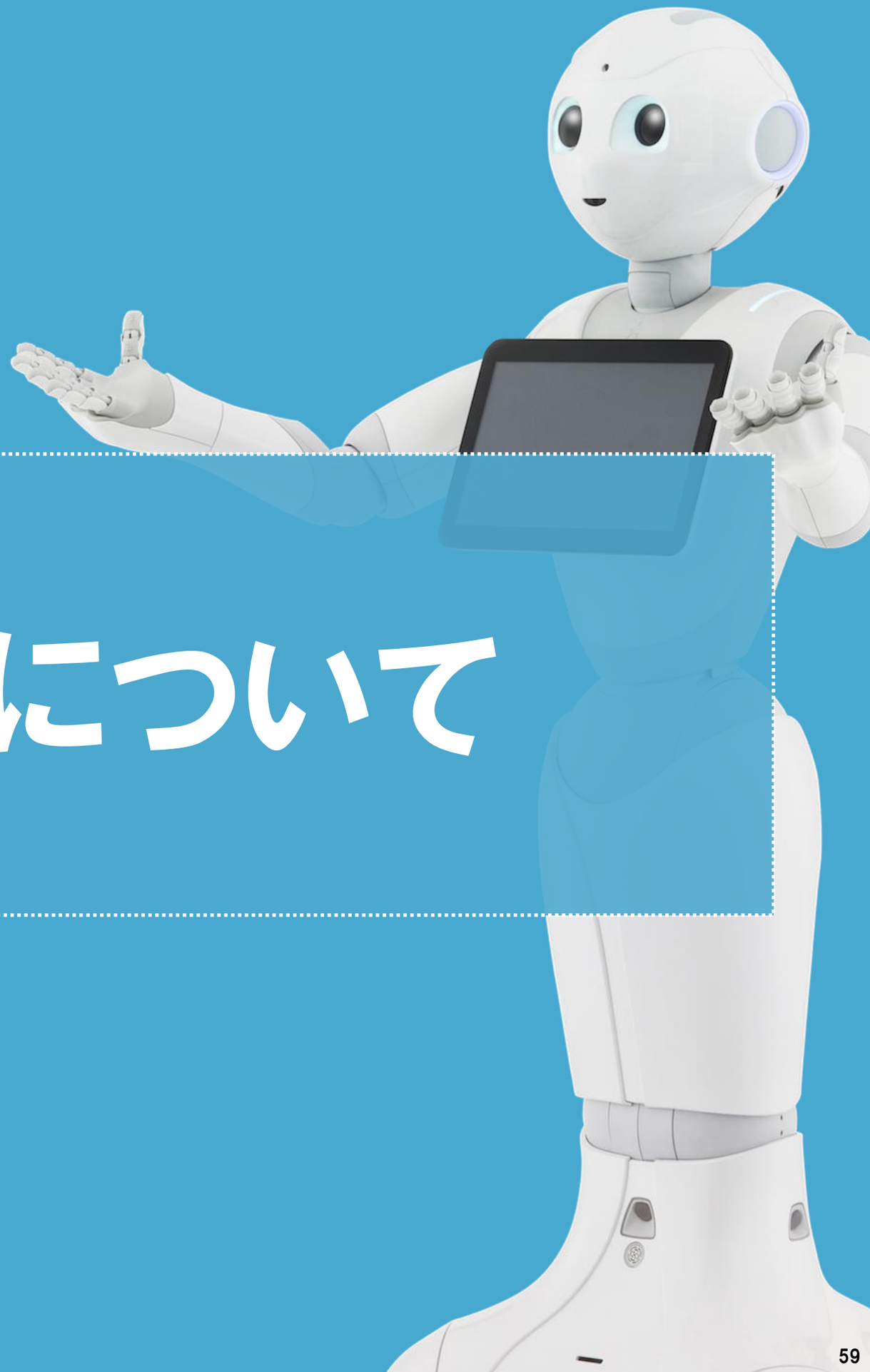
クラウド
・国内データセンターにクラウド環境構築
・グローバルセキュリティ基準に準拠

通信環境
・Wi-Fiを経由した接客データなどの送受信
・SSL通信により保護された通信環境

収集データ
個人を特定できないデータのみ収集／蓄積
※カメラやマイク機能を利用しての撮影及び録音はしていません。

本体
ロボットパスワードが設定されているので
管理者以外からのデータ読取不能

pepper for Biz

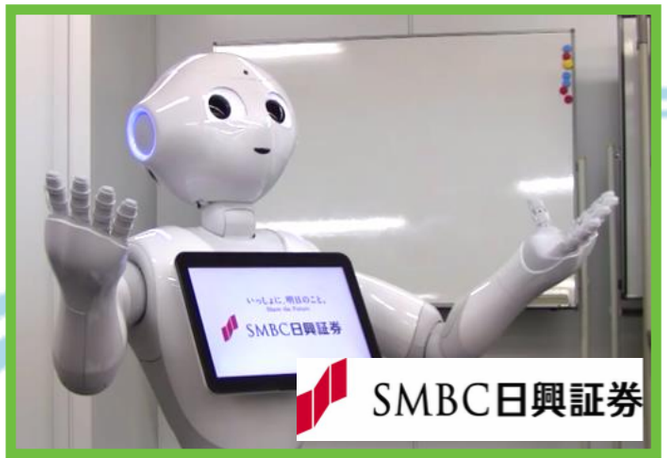


導入事例について

法人におけるPepper導入事例

※パイロット企業例

SMBC日興証券



説明会での司会進行

ベネッセ



教育コンテンツの提供

ネスレ日本



ネスカフェ商品の紹介

ロフト



健康雑貨の紹介

みずほ銀行



金融商品の紹介

ビジネスシーンでの活用も拡大中

三井住友海上火災保険 様

SoftBank

□ 業種：損害保険 □社員15.000名

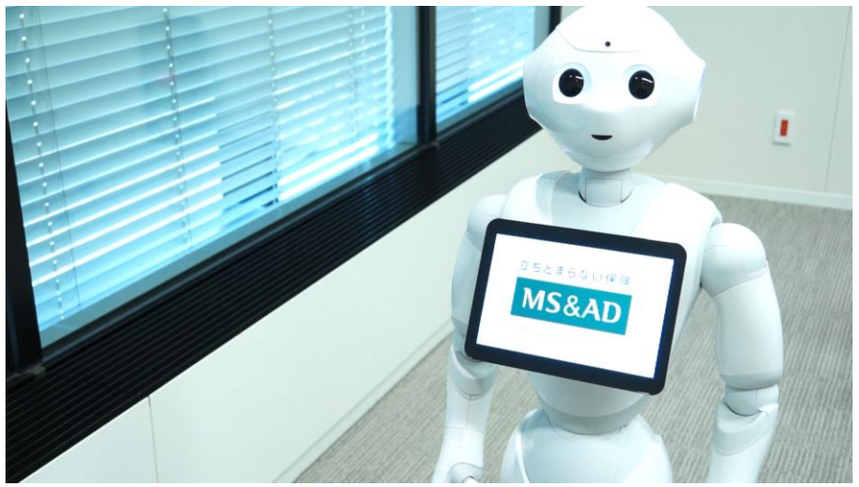
Pepper for Bizを導入
新しいICTツールとしてマルチに活用

導入前の課題

- 営業が繰り返し同じ業務を行う反復業務を効率化する必要があった
- グローバル対応が可能なコミュニケーションツールが求められていた

導入後の効果

- Pepper for Bizが代理店向けのシステム説明を代行し、営業の負担を大幅に軽減
- 「コレグラフ」に英文をコピー＆ペーストするだけで英語のスピーチが可能に



英語スピーチを行うモードを「コレグラフ」で内製

営業が代理店向けに行うシステム説明は、同じ内容の繰り返しです。こうした反復業務をPepper for Bizが代行することで効率が向上し、業務負担が軽減しました。



営業I推進部　植木氏

営業の反復業務を大幅に軽減

日産自動車株式会社 様

SoftBank

□ 業種：製造　□従業員数：149,388名

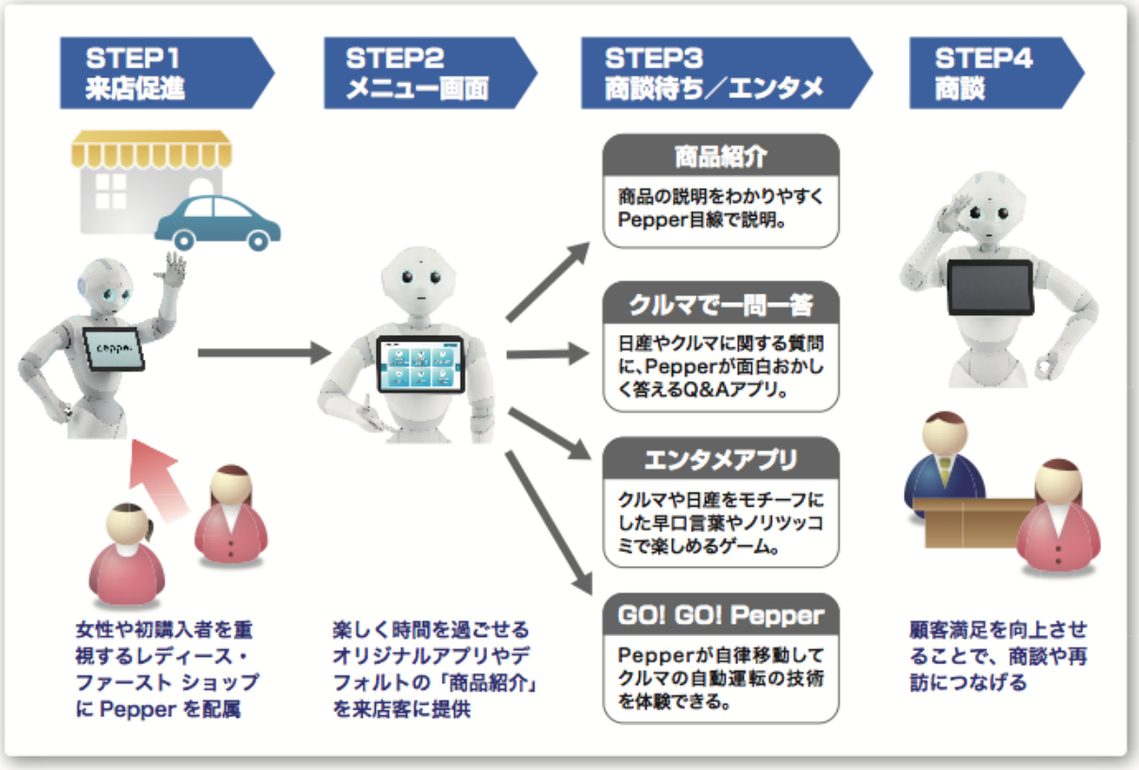
Pepper for Bizの導入で女性でも気軽に立ち寄れる店舗イメージづくり

導入前の課題

- 女性にとって入りづらい雰囲気が強い自動車販売店のイメージを変えたい
- 商談やサービスを待つ来店客の対応まで手が回らない

導入後の効果

- Pepper for Bizを設置したことで来店客数が全店比118％に上昇
- エンメアプリで楽しんでもらうことで、来店客の満足度が向上



Pepper for Bizとオリジナルアプリを使った接客サービス改革

女性や子供連れが楽しく時間を過ごせる店舗空間を実現

京浜急行鉄道株式会社 様

SoftBank

□ 業種：運輸　□社員1,815名

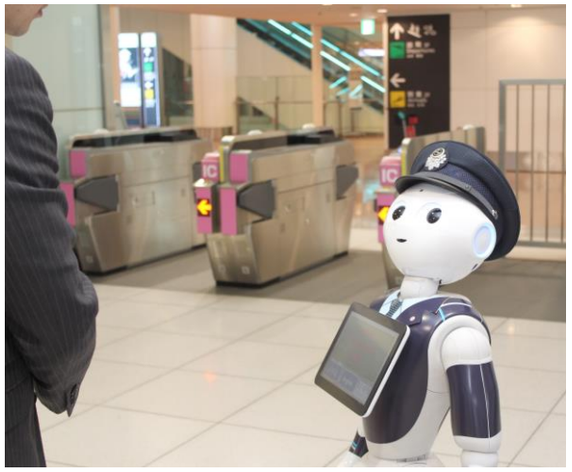
外国人乗客の誘導や接客対応に Pepper for Bizを駅改札に設置

導入前の課題

- インバウンド施策として駅係員の業務を補助するツールを検討
- 空港からの改札口は外国人乗客からの質問対応で混雑し案内業務が不十分

導入後の効果

- ３か国語による駅案内業務やアンケート機能を活用した観光案内で駅混雑を緩和
- 大きな荷物やカートを利用する外国人乗客をエレベータへ誘導し安全性向上





今後はインタラクション分析とアンケートアプリで取得した訪日回数や言語といったデータを関連付けて分析し、より外国人顧客に訴求できるマーケティング戦略に役立てていく予定です



営業企画課 村上 義壮氏

駅係員として案内業務を担当し接客サービスの向上に貢献

pepper for Biz 導入企業 500社超



= SoftBank



ご検討のほど
よろしくお願いします

SoftBank