



BotFriends® Vision

多言語AIにより 施設の案内・接客を無人化する デジタルアシスタントサイネージ

多言語AIデジタルアシスタント「BotFriends® Vision」は、
会話によって施設内や周辺情報を自動で案内する近未来型インフォメーションサービスです。
駅や空港・公共施設などのインフォメーションを省人化、無人化することでスタッフの負荷を軽減します。

就労人口減少とお客さまニーズの多様化に伴う案内スタッフの人員不足をサポート

- スタッフに代わり自動応答AIが接客することにより、人員不足を解消
- 音声認識・自動翻訳によって、多言語でのお問い合わせに対応
※標準では日英中韓の4か国語。他は応相談。
- 現場に立つことが難しいスタッフに、遠隔接客という新しい働き方を提供

話しかけると最適な情報を提供してくれるデジタルアシスタント

自動応答機能により、3つの方法(音声による案内・地図や写真などの画面上での案内・スマホと連携することでその場から移動した後の案内)を組み合わせた案内を実施。さらに遠隔接客機能を組み合わせることも可能です。

オリジナルキャラクターによる無人接客

音声認識とアニメーションにより、対人接客に近い自然なコミュニケーションを提供します。

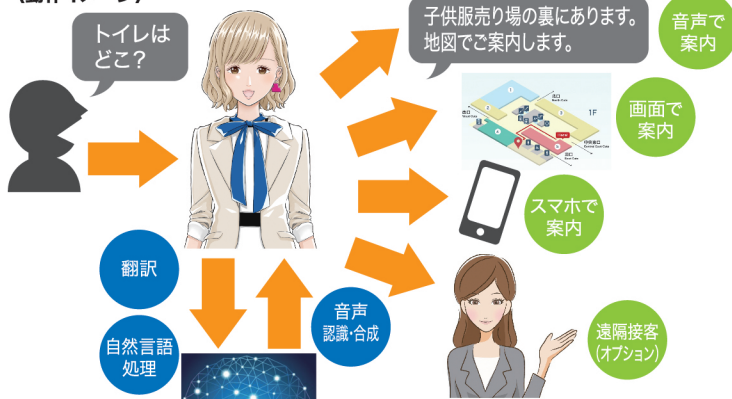
タッチレス操作のオリジナル筐体

画面に触れず操作可能な筐体をラインナップ。安全で衛生的な運用を可能にします。

AIと有人(遠隔)のハイブリッド接客

複雑な案内には遠隔接客機能を組み合わせることで、省力化と利便性を両立します。

〈動作イメージ〉



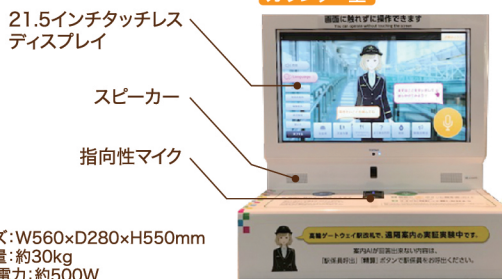
〈筐体ラインナップ〉



〈画面イメージ〉



カウンター型



BotFriends® Vision 活用事例

JR線「高輪ゲートウェイ駅」

高輪ゲートウェイ駅では、駅構内の各所と改札にBotFriends® Visionを設置・運用。初めて駅に来られたお客さまに駅施設や周辺情報を案内しています。駅構内の3か所に自立型サイネージを、有人改札にはカウンター型を設置。改札では遠隔接客を組み合わせることで駅スタッフが常駐しない形での運営を実現。さらに、交通系ICカード精算業務の遠隔対応についても取り組んでいます。

2021年11月現在



JR線「仙台駅、盛岡駅、秋田駅、新青森駅」

東北エリアの主要駅である仙台駅、盛岡駅、秋田駅、新青森駅の4駅にBotFriends® Visionを設置・運用。それぞれの駅で駅構内やエキナカ・駅ビルの施設を中心に、さまざまなお問い合わせに対応しています。案内役は東北地区向けオリジナルキャラクターの「陸奥めぐ」。鉄道の日イベントではクイズの出題者として参加するなど、スタッフの一員として活動しています。

2021年11月現在



阪急電鉄「大阪梅田駅」

阪急電鉄のターミナルである大阪梅田駅にBotFriends® Visionを設置・運用。乗り場案内・関西地区のICカード「PiTaPa」の利用方法を始めたとしたさまざまなお問い合わせに対応しています。構造が複雑な大阪梅田駅や梅田エリアの地下を案内するため、駅スタッフの方々と連携して案内方法を工夫。同駅を訪れる多くのお客さまに対する案内を行っています。

2021年11月現在

