

# News Release

2017年6月9日  
株式会社日立製作所

## 日立のロボット IT 基盤を活用した、 三菱東京 UFJ 銀行による商品・サービス紹介の実証実験を支援

株式会社日立製作所(執行役社長兼 CEO:東原 敏昭/以下、日立)は、このたび、日立のリモートブレイン構成\*1のロボット IT 基盤を活用した、株式会社三菱東京 UFJ 銀行(頭取:小山田 隆/以下、三菱東京 UFJ 銀行)による商品・サービスの紹介を行う実証実験を支援します。本実証実験は、6月12日から6月16日にかけて、三菱東京 UFJ 銀行の本店(東京都千代田区)において実施され、同行が保有する人型ロボット NAO\*2を日立のロボット IT 基盤により制御します。NAOは店舗ロビー内でお客さまと対話し、「三菱東京 UFJ-VISA デビット」やスマートフォン向けアプリケーションなどの商品・サービスの紹介を行います。

両社は、本実証実験を通じて、ロボット IT 基盤を活用したロボットの対話能力や、ロボットによる商品・サービス紹介の実用性を検証し、お客さまへの接客・案内サービスの品質向上と、新たな付加価値の創造をめざします。

\*1 リアルタイム性が要求される処理は本体側で行い、要求されない処理は外部システムで担う、ロボット分野でよく用いられる手法。

\*2 SoftBank Robotics Europe SAS 社 提供。

近年、公共スペースや商業施設においてロボットを活用して接客・案内などを行う取り組みが注目されています。三菱東京 UFJ 銀行においても、成田空港支店で、外国人観光客向けに NAO の多言語翻訳機能を活用した案内業務の実証実験を行うなど、ロボットの活用に積極的に取り組んでいます。

日立のロボット IT 基盤は、音声・画像・言語処理などの知能処理をロボットの外側で行うリモートブレイン構成を採用しているため、ロボットと組み合わせることで、高度な接客や案内サービスの提供を行うことが可能です。今回の実証実験では、ロボット IT 基盤の音声認識、音声雑音除去、対話の意図理解といった機能を活用し、NAO によるお客さまへの商品・サービス紹介を行います。具体的には、まず NAO は近づいてきたお客さまを検知し、あいさつをします。そして、お客さまにいくつかの質問を行い、その回答内容を踏まえ「三菱東京 UFJ-VISA デビット」、スマートフォンアプリケーション「三菱東京 UFJ 銀行」\*3、「バーチャルアシスタント」\*4のうち、いずれかをおすすめします。また、NAO の発話内容と NAO の横に設置したタブレット端末の表示内容は連動させることが可能であり、紹介した商品・サービスの利用をお客さまが希望される場合は、その利用申し込みページやアプリケーションのダウンロードサイトの QR コードを表示し、お客さまを円滑に案内します。

\*3 スマートフォンから、残高の確認、振り込み、およびインターネットバンキングの各種取り引き時に使用するワンタイムパスワードを生成・表示する。

\*4 三菱東京 UFJ 銀行が提供する、対話型の質問回答アプリケーション。銀行手続きに関する質問を日常的な話し言葉で尋ねると、よくあるお問い合わせのデータベースの中から適切な回答を案内する。

日立は、今後もロボット IT 基盤の性能向上や機能拡充、スマートフォンやタブレットなどさまざまな情報デバイスの活用を推進し、金融機関をはじめビジネスや社会の発展に役立つサービスの実用化をめざします。

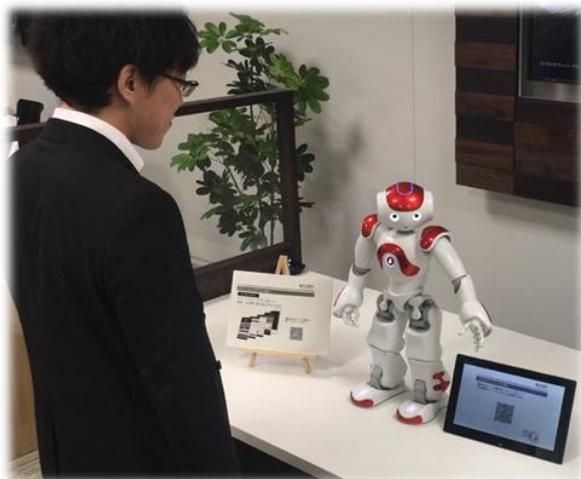


図 1. 実証実験のイメージ図

#### 本実証実験におけるロボットの動作

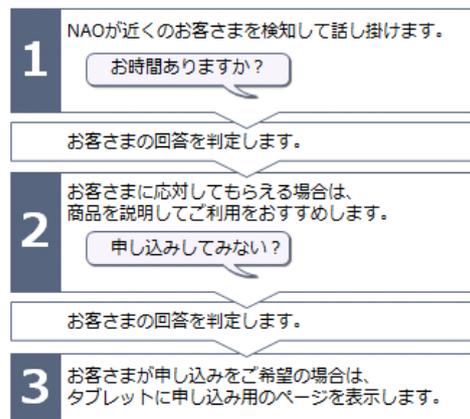


図 2. 本実証実験の簡略フロー

#### ■ 日立の金融ソリューションに関する Web サイト

<http://www.hitachi.co.jp/finance/>

#### ■ 商標に関する表示

- ・NAOは、フランスおよびその他の国におけるSoftbank Robotics Europe SASの登録商標または商標です。
- ・記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標または登録商標です。

#### ■ 本件に関するお問い合わせ先

株式会社日立製作所 金融ビジネスユニット 金融システム営業統括本部 [担当:高島、小清水]

〒100-8220 東京都千代田区丸の内一丁目 6 番 1 号

お問い合わせ先:<http://www.hitachi.co.jp/finance-inq/>

以上

---

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL 等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。

---