

ヒューマノイドロボット「EMIEW3」による新しい時代へ ～家電量販店ノジマで接客の実証実験を実施～

豊かなコミュニケーション能力を持ち、人と安全に共存できるロボットサービスの実現をめざして開発された「EMIEW3」。EMIEW3は公共スペースや商業施設などにおいて、サポートを必要とするお客さまのもとに自ら移動、接客・案内などのサービスを通して、お客さま業務の支援を行うことを目的に開発したヒューマノイドロボットです。

実店舗での実証実験を実施

小売業での将来的な導入をめざし、家電量販店ノジマと協力し、2016年12月(STEP1)と2017年3月(STEP2)に実際の店舗にて実証実験を行いました。

STEP1はクイズショーによるお客さまへのお披露目を中心に3店舗で実施、計6日間で約450名が集まりました。フロア案内も実施し、お客さまが欲しいものをEMIEW3に話しかけると、商品がある場所を音声とディスプレイで案内しました。

STEP2では、より接客に踏み込み、洗濯機についての

ヒアリングとおすすめの洗濯機の紹介を行いました。5問程度の応答を行うとEMIEW3がお客さまにあった洗濯機を提案し、その後希望される場合は店員に引き継ぐといった試みを約80組のお客さまに体験してもらいました。お客さまからは「ロボットなので気軽に会話ができる」「検討していなかったが、洗濯機購入を考えるきっかけになりそう」などの意見があり、ロボットならではの優位性が発見できました。一方、課題として、会話のタイミングや受け答え内容など自然な応対の実現も必要であることがわかりました。



STEP1 横須賀店の様子



STEP2 川崎水沢店の様子

活躍の場を拡大

今後も日立は、ヒューマノイドロボット「EMIEW3」の実証実験を進め、商業施設のほか、金融機関やオフィスビル、病院などにおけるスムーズな接客や案内などでの活躍をめざしていきます。

お問い合わせ先

(株)日立製作所 産業・流通ビジネスユニット
<http://www.hitachi.co.jp/mononare/>

情報提供サイト

http://www.hitachi.co.jp/rd/portal/highlight/robotics/emiew3_01/