

# タッチ画面で選んだ商品をロボホンが音声でご紹介 お土産ショップの集客・接客に貢献し、お客さまにも好評



第2旅客ターミナル2階「SMILE TOKYO」



## ロボホンと遊ぼう

ロボホンの頭をおしたあと  
タブレット画面の好きな  
ボタン  
タッチしてね！

ロボホンの  
に注目！

話しかけてね

考え中だよ

お返事中だよ

## 導入先

株式会社羽田エアポートエンタープライズさま

- 東京都大田区
- 東京国際空港(羽田空港) 国内線旅客ターミナルの建設や管理運営を行われる日本空港ビルディング株式会社さまから、直営店舗・販売部門が分社化し、2004年設立。国内線旅客ターミナル54店舗、国際線旅客ターミナル30店舗等の運営や販売業務を行われる。



## 導入商品

ロボホン SR-01M-W×3台  
インフォメーションディスプレイ  
PN-Y326 (32V型)×3台

- 東京国際空港第1、第2旅客ターミナルの2階出発ロビー内の店舗前に設置。2017年6月運用開始。

## こんなソリューションを実現しました。

### 導入前の課題

日本の将来的な労働生産人口の減少が予想される中、様々な業務の効率化を課題としてきた当社としては、ロボホンを商品提案や接客などの販売促進に活用し、効率化のみならずお客さま満足度アップを図りたいと考えました。

ロボホンをタブレット端末と連携させて商品提案。お客さまがタッチ操作で選んだ商品をロボホンが音声でご紹介し、販売促進につながっています。

「お楽しみコンテンツ」として展開しているロボホンの歌やダンスは大人気で集客にも貢献。催事スペースでの地域物産展等にも簡単に持ち運べて多彩な活用が実現。



株式会社羽田エアポートエンタープライズ

羽田国内線営業所  
第2マーケットプレイスエリア  
第2南エリア エリアマネージャー  
木本賢一さま

営業部  
営業統括課  
永谷明優さま

## ■ 導入の背景

### 空港でのロボット活用実証実験がスタート。 ショップでも販売促進に活用することを検討。

日本における労働生産人口の減少が予想される中、当空港では、将来を見越して様々な業務でロボット技術を活用する実証実験のプロジェクトがスタート。館内清掃などでロボット活用実験が行われていることと合わせて、空港内のショップでも、商品提案や接客といった販売促進に役立つロボットを導入して、業務効率化とお客さまの満足度アップを図りたいと考えました。

## ■ 選ばれた理由

### タブレット端末と連動してロボホンが声で説明。 サイズが小さく、省スペースで設置できる。

シャープの担当者から、ロボホンをタブレット端末と連動させ、タッチ操作に合わせてロボホンが声で商品説明してくれるシステムの提案を受けた際、接客のきっかけに役立つと考えました。かわいらしいルックスや動きで、大人から子どもまで親しみやすいことも評価しました。また、サイズが小さいので、陳列棚やショーケースのわずかなスペースに設置でき、大きな荷物を持ったお客さまの通行を妨げることなく安全で、必要に応じて設置場所を変えられることが簡単な点もメリットでした。

## ■ 導入後の効果

### ロボホンによるおすすめ商品提案が好評。 問い合わせ件数も増加して販売促進に貢献。

ロボホンの声によるおすすめ商品紹介は好評で、連日数多くのお客さまにご利用いただいています。ロボホンの紹介をきっかけに商品のお問い合わせをいただくなど、販売促進に役立っています。また、お楽しみコンテンツとして用意したロボホンの歌やダンスは、お子さまを中心に大人気で、お客さまの笑顔を引き出すことができ、店内の雰囲気がよくなり、満足度向上につながっています。

## ■ 今後の展望

### 施設のご案内もロボホンが声で応答。 国際線旅客ターミナルでの多言語活用も視野に。

現在行っている商品の紹介に加えて、今後はトイレの場所案内などよく問い合わせを受ける項目をロボホンが代わりに受け答えできるようにして、販売員が接客に集中しやすい環境づくりを推進していきたいと考えています。また日本語だけでなく英語や中国語を使って、国際線旅客ターミナルでの活用も検討したいと思います。



第1旅客ターミナル2階「PIER 1」

店頭ではロボホンとタブレット端末、ディスプレイを連携させて設置



第1旅客ターミナル2階マーケットプレイス

地域物産展などのイベントが開催される際には、ロボホンを簡単に持ち運んで販売促進に活用できる



トップ画面(左上)からおすすめ商品や天気予報などを選択すると、ロボホンが声で説明してくれる