

認知的インタラクション支援技術によるリアルタイム支援システムの研究開発

株式会社コトバデザイン

日本の接客を伴うサービス等の生産性は欧米にくらべて低く、課題と捉えている。
例えば、小売業では米国を100としたとき31.3となっている※

※公益財団法人 日本生産性本部「生産性レポート Vol.13 ～産業別労働生産性水準の国際比較～米国及び欧州各国との比較～」

接客現場の課題

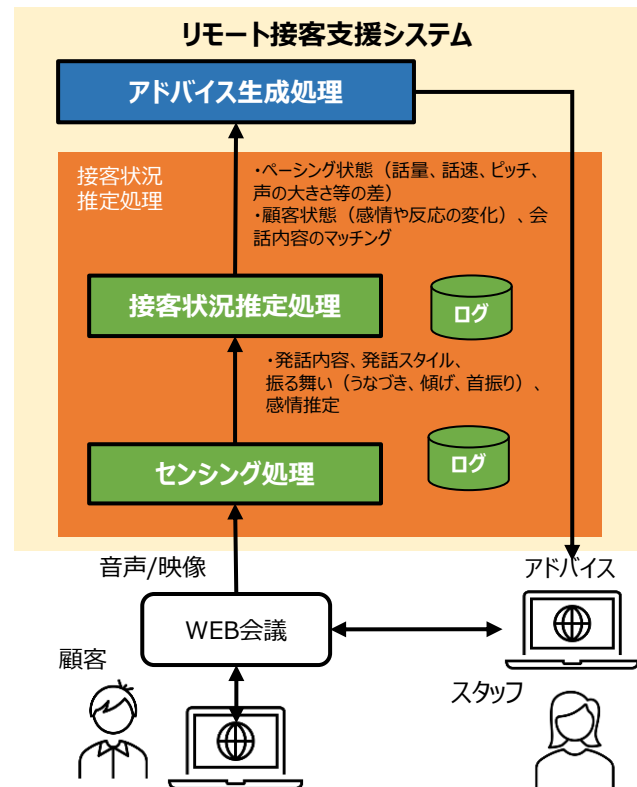
高スキル人材確保
効率的配置

接客での顧客満足・成約率

ニューノーマル時代の
店舗拡大

認知的インタラクション支援技術による【リモート接客】におけるリアルタイム支援

- リモート接客で欠落しがちな「顧客の反応がわかりづらい」「顧客との意思疎通が取りづらい」などに関する言語・非言語情報をAIによって支援
- 音声・映像に基づくセンシング情報を元に顧客とスタッフ間の状況を推定しリアルタイムにスタッフにフィードバック
- 状況に合わせたアドバイスを行うことで、経験やスキルなどの属人性を軽減し、安定した顧客満足度の高い接客が可能
- 対応ログにより、マニュアル化・明文化が困難であった「高品質な接客要素」を見出し、活用することが可能



実証実験

- セミオーダーパンプスの製造販売、大手百貨店と共にリモート接客の実証実験を実施予定（2021年度中）

