

コミュニケーション能力などを刷新した 「Pepper for Biz 3.0」を提供開始 ～3年以上の運用実績を基にメジャーアップデート～

ソフトバンクロボティクス株式会社とソフトバンク株式会社は、人型ロボット「Pepper」の法人向けサービス「Pepper for Biz」を、3年以上の運用実績を基にコミュニケーション能力や管理プラットフォームの利便性向上など、メジャーアップデートした「Pepper for Biz 3.0」の提供を、2019年4月16日に開始します。今回のアップデートで、小売りや飲食店、介護医療などの職場でさらに活躍できるよう機能を大幅に向上し、お客さまとのコミュニケーションを通して、新たな価値を提供します。

■ 「Pepper for Biz 3.0」の詳細

1. コミュニケーション能力の向上

・複数のクラウドAI活用により会話体験を刷新

人との自然な会話を実現するため、ソフトバンクロボティクスはヒューマノイド用会話プラットフォームを新たに構築しました。この独自に開発したプラットフォームは、3,000以上の接客や受付、介護などの業務別会話シナリオの搭載だけでなく、日本マイクロソフト株式会社が提供するソーシャルAI（人工知能）「りんな」の技術を応用したAIマーケティングソリューション「Rinna Character Platform」とGoogle™が提供する、自然言語に対応した会話型エージェントを開発できる開発プラットフォーム「Dialogflow Enterprise Edition」を活用しています。これにより、お客さまからの話しかけに対する「自然応答率*1」が従来モデルと比べ、約7倍向上し、「会話キャッチボール数*2」も約7倍となり、より自然な会話を楽しむことが可能です。さらに、個別の会話シナリオを自由に登録できるようになるなど、お客さまから頻繁に受ける質問に対してスムーズに回答ができます。そのほか、基本アプリとして提供する「ビデオ通話」により、遠隔でもお客さまとのコミュニケーションが可能になります。現場にスタッフがいない場合でも、スタッフが遠隔からPepperを介して受け付けや案内などの対応を行うことができます。

*1 自然応答率とは、お客さまの発話に対して、Pepperが自然な回答、もしくは聞き直しなども含めて会話が破綻せずに応答できる割合のことを指します。

*2 会話キャッチボール数とは、Pepperが話しかけ、お客さまが答える会話を1往復として、会話を継続できる回数のことを指します。

・人の検知と音声認識の機能強化

人を検知するためのアルゴリズムの刷新により、Pepperが人を検知できる範囲が前方のみから後方まで拡大します。また、Pepperが検知可能な範囲が4倍以上になるため、今まで以上にお客さまに声を掛けることができ、より多くのお客さまとコミュニケーションを取ることが可能です。そのほか、音声合成技術とマイクの性能の向上により会話の聴き取りの精度も改善し、ショッピングモールなどの騒音がある環境でも、スムーズに会話が行えます。

・顔認識機能の標準搭載により個別対応を強化*3

顔認識機能を標準搭載しているため、性別、年代に加え個人を識別できるようになります。認識したお客さまに対して、お薦めの商品を紹介するだけでなく、同日中に同じ商品を紹介しないなど、お客さまに合った対応を行うことが可能になります。

※3 この機能は 2019 年夏に提供開始予定です。

2. 管理プラットフォームの利便性向上

・スケジュール機能などの追加によりカスタマイズ性向上

キーワードなどを設定するだけで簡単に Pepper を業務活用できるクラウド型ソリューション「お仕事かんたん生成」をバージョンアップします。これまでの利便性はそのままに、新たに時間で業務の切り替えが可能なスケジュール機能の搭載や、顔認識に基づいた設定ができるようになり、これまで以上に柔軟なカスタマイズが可能になります。

・お客さまとの会話内容の分析

Pepper の仕事状況を見える化する「インタラクション分析」では、会話ログから会話内容の分析が可能となり、より多角的な分析により仕事の改善が行えるようになります。

・ロボットから接客データまで統合管理

管理者の負荷を軽減するため、遠隔で統合管理ができる機能を強化しました。Pepper 管理ツール「Robot Suite」を使い、「お仕事（アプリ）」の作成からロボットへの配信、またロボット稼働状況のモニタリングまで統合管理ポータルとして提供いたします。

サービス概要※4

提供内容	本体（レンタル） Pepper for Biz 基本プラン ※Pepper for Biz 基本プランには、「お仕事かんたん生成 3.0」「インタラクション分析」「Robot Suite」「スマートロボットメンテナンス」が含まれます。
提供料金	5万5,000円×36カ月（合計198万円） ※別途、ロボット手続き手数料（9,800円）が必要です。また、契約期間終了後、本体は返却していただきます。 ※レンタルプランは36カ月間の契約です。中途解約の場合は契約解除料がかかります。 ※ご契約いただいたお客さまには、あんしん保証パック（9,800円×36カ月）に加入いただきます。
申込開始日	2019年4月16日

※4 「Pepper for Biz 3.0」は法人向けモデルの新サービスです。現在、「Pepper for Biz」をご契約中のお客さまは別途契約が必要です。

なお、「Pepper for Biz 3.0」はアプリケーションの開発プラットフォームが Google の Android™ Studio へと変わります。

■Dialogflow Enterprise Edition について

詳細はこちらをご参照ください。

<https://cloud.google.com/dialogflow-enterprise/>

■Rinna Character Platform について

Rinna Character Platform は、性別や口調などをカスタマイズした独自の AI キャラクターを新たに作ることができる、日本マイクロソフトの AI マーケティングソリューションです。ユーザーとの感情のつながりを重視したやりとりを行う点が評価され、2015 年に日本マイクロソフトが提供を開始して以来、約 760 万人（2019 年 4 月現在）に利用されている「りんな」の技術を一部応用しています。

※価格は全て税抜きです。

- Google、Android、および Dialogflow Enterprise Edition は、Google LLC の登録商標または商標です。
 - SoftBank およびソフトバンクの名称、ロゴは、日本国およびその他の国におけるソフトバンクグループ株式会社の登録商標または商標です。
 - その他、このプレスリリースに記載されている会社名および製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。
-