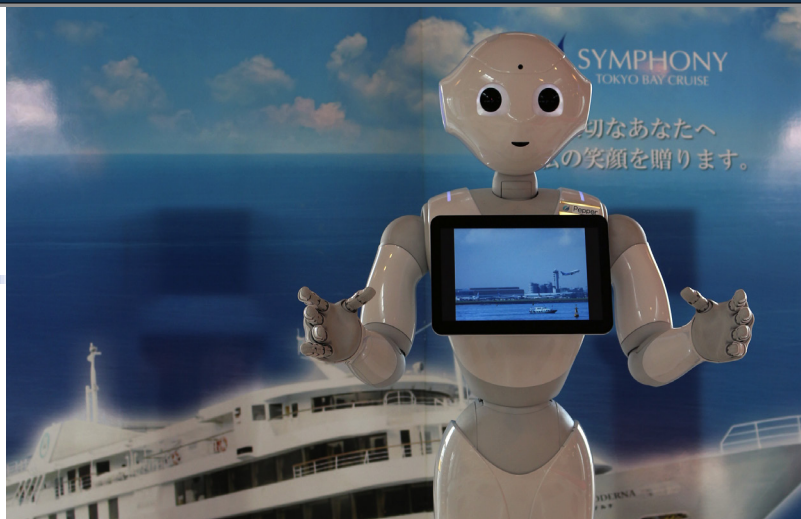


導入事例

Case Study

東京湾クルージングの待合室に Pepper を設置し乗船案内や航路紹介のアナウンスを任せ、スタッフの業務負担を軽減



東京湾を舞台にランチクルーズ、アフタヌーンクルーズ、サンセットクルーズ、ディナークルーズ、ウェディング、貸し切りパーティーなど、日常生活では体験できない各種のクルージングを提供している株式会社シーライン東京は、乗船前の待ち時間に放送する乗船案内や航路紹介をロボアプリ「ペップレ」で作成したアプリで Pepper に任せ、スタッフのアナウンス業務の負担軽減を達成しています。また待ち時間を盛り上げる存在としても効果を上げています。

課題と導入の効果

- 課題** 乗船までの時間を過ごす待合室で乗客をもてなす施策を模索していました。
- 課題** 乗船案内に関する乗客からの問合せが受付スタッフの業務負担となっていました。

- 効果** Pepper がコミュニケーションを担うことで乗客に非日常体験を提供できました。
- 効果** Pepper の乗船案内や航路案内を開始したところ、受付への問合せが大幅に減少しました。

対応フロー

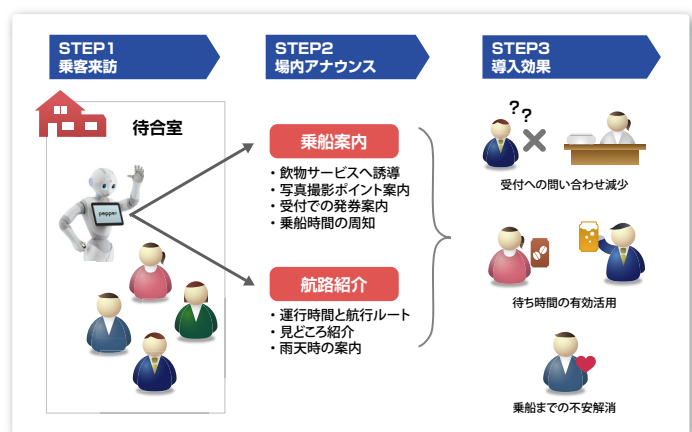
東京湾クルージングを運営するシーライン東京では、乗船前の待ち時間からワクワクする感覚をお客様に提供しようと、待合室でクラシックの生演奏会を開いたり、記念写真用に船員の制服を貸し出したりと、さまざまな工夫をしてきました。しかしクルーズ船に乗り慣れている乗客は例外的で、ほとんどは乗船までの時間に何をしていたかわからず、出航間際まで所在なげに座っている

ことが多かったといえます。

出航時刻が近づく待合室のスタッフは受付作業に追われ、場内アナウンスをきめ細かく放送する余裕はありません。そこで同社は Pepper に情報提供を代替させられないかと考えました。Pepper に対して多くの人が持つ好奇心は、これから楽しいクルージングに向かう時のワクワク感に通じると門村社長は直感しました。

Pepper を設置しているのは待合室の誰からも見える最前面です。Pepper が乗船までの流れを案内することで乗客の不安は取り除かれ、待ち時間を利用した記念撮影やドリンクバーへの誘導が促進されました。Pepper 導入後は、受付のスタッフへの問い合わせ件数がかなり減ったといえます。またクルージングの航路案内はかなり長いナレーションになり、スタッフの負担は大きかったのですが、Pepper に任せることでスタッフの負担軽減にもつながっています。

Pepper for Biz に同梱されるアプリ開発ツール「お仕事かんたん生成」とは別にロボアプリマーケットから「ペップレ」を導入したのは、長いナレーションに対応しており、同じコンテンツを繰り返し再生できるからです。



お客様の声

クルージングとはお客様に「非日常のひととき」を体験してもらうサービスですから、出航を待つ時間からワクワク感を抱いていただきたいと思っています。そのためピアノやチェロの生演奏を待合室で実施するといった演出を行っていますが、コストの制約で週末しか実施できません。Pepperを導入した目的の1つは、平日の待合室にもお客様をワクワクさせるおもてなしを提供したかったからです。今後は船内のパーティー会場などで Pepper を利用したエンターテインメントを提供できるようにサービス開発を進めています。



株式会社シーライン東京
代表取締役
社長
門村 輝夫 氏



株式会社シーライン東京
営業部
オペレーショングループ
係長
吉田 真弓 氏

クルージングを利用されるお客様は、待合室に着いてから出航までどのように行動したらよいか分からず、不安を感じられることもあります。そこで大型のサイネージを設置して情報を掲示したり、場内アナウンスによってお客様の不安を解消することに努めていますが、乗船時間が近づくと一気にお客様が乗船手続きのために受付へ集まり、スタッフはその対応に追われて十分なアナウンスをできないという課題がありました。Pepper に乗船までの流れなどを説明するアプリを搭載して、お客様への情報提供に利用した結果、窓口で問合せされるお客様は大幅に減少し、スタッフの業務負荷が軽減されました。

ロボアプリマーケットに登録されている「ペップレ」を使ってコンテンツを制作しています。もともとアナウンス用に用意してあった乗船案内と航路案内を Pepper にしゃべらせ、タブレットに表示させる画像は PowerPoint で作成したスライドを取り込んでいます。私は Web サイト制作が専門でアプリケーション開発の経験はありませんが、「ペップレ」を使って1つのコンテンツを30分もかからず作成できました。今後は Pepper からサイネージに画像を表示させてプレゼンテーションを行うコンテンツも製作する予定です。また、社内の中国語ができるスタッフと協力してアプリの中国語化、および英語化を進めています。



株式会社シーライン東京
営業部
オペレーショングループ
WEB 担当
柴田 真紀 氏

業種

サービス

利用サービス

基本プラン、ペップレ

規模

100 人以下

導入企業情報



会社名：株式会社シーライン東京
本社：東京都港区海岸1丁目6番1号
創業：1988年4月27日
URL：<https://www.symphony-cruise.co.jp>
社員数：90名

※パンフレット記載内容は、2016年7月現在のものです。