

# 案内AIロボットの学習・運用を効率化する共通基盤

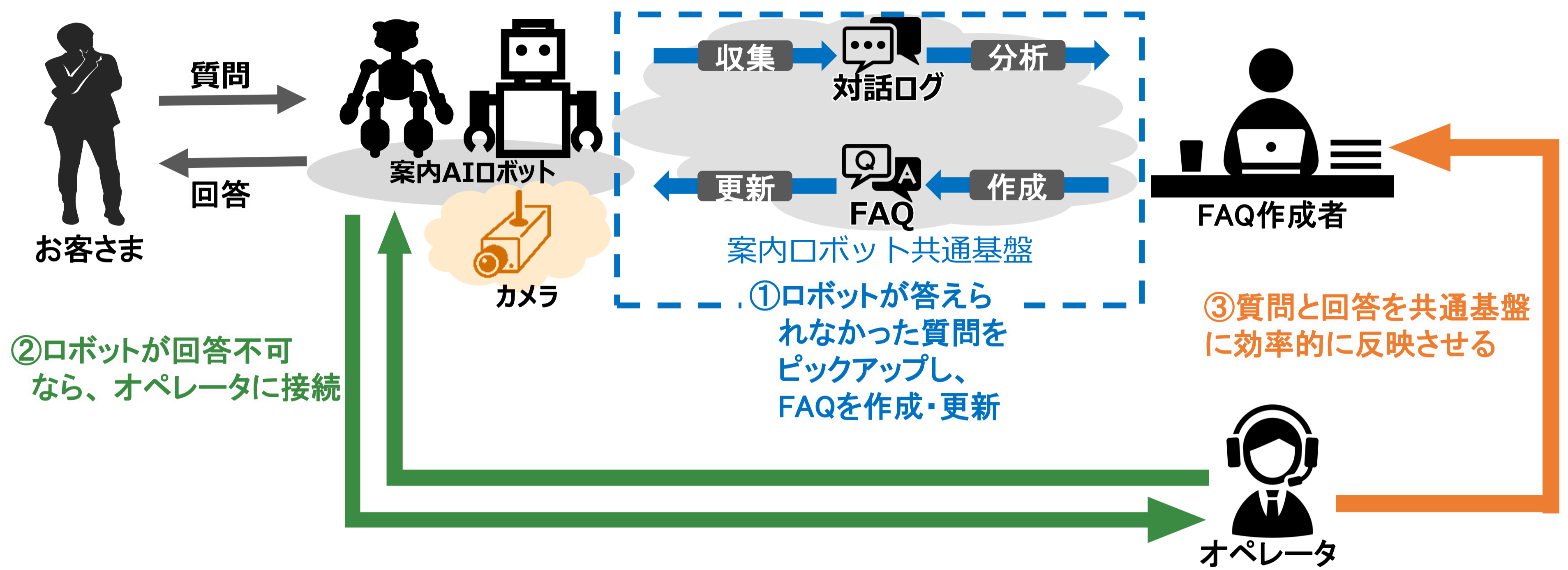
## 背景と目的

駅運営の効率化や感染症対策などのために、デジタルサイネージなどを介して駅案内業務を支援する案内AIロボットの設置・導入が進みつつある。フロンティアサービス研究所でも、様々な案内AIロボットが多くの駅で活躍する将来を見据え、複数の案内AIロボットを一括して管理するための「案内ロボット共通基盤」の開発を進めてきた。本研究では、案内AIロボットの回答によるお客さま満足度を大幅に向上させるための「遠隔回答機能」などを新たに開発し、案内AIロボット実用化を支える技術の確立を目指す。

## 研究概要

### 目的:どのロボットでも共通して管理できる環境作り

- 案内ロボット共通基盤**  
⇒当社グループのフィールドに設置する案内AIロボットのFAQを一括で管理と登録ができる共通基盤を開発。
- 遠隔回答機能による回答率及びサービス品質の向上**  
⇒複数台の案内AIロボットを一人のオペレータで対応可能とし、案内ロボットが質問に答えられなかった場合は、オペレータが回答することで、お客さまへ必ず何らかの回答をする。
- FAQ作成作業の効率化**  
⇒FAQ追加作業を効率的に行うことを目的に、遠隔回答機能の対話ログから質問と回答を既存のFAQ作成画面に反映させる機能を搭載。



## 実証実験の概要

試験場所 : 東京駅  
試験期間 : 2021年10月26日～12月16日



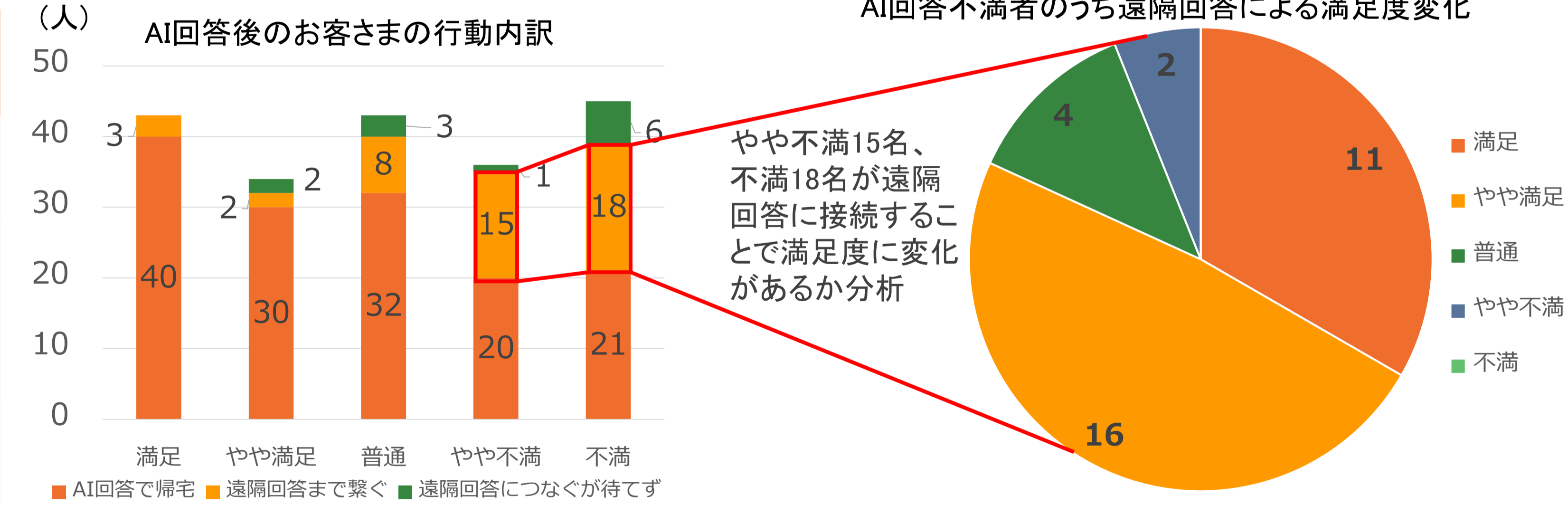
図1: 中央通路インフォメーション八重洲側  
図2: 丸の内中央改札口

## 実証実験の結果

### 【ユーザビリティ評価(FAQ作成者・オペレータ)】

	FAQ管理機能	遠隔回答機能
使いやすさの評価	3.1点/5点	3.4点/5点
良い点	入力しなくてはならない項目名も分かりやすかった	・操作がシンプル ・分かっている回答であればすぐ対応できた
悪い点	修正・承認までのフローが面倒であった	お客さまとのコミュニケーションが取れない

### 【ユーザビリティ評価(お客さま)】



遠隔回答機能を使用することにより33名中31名の満足度が“普通”以上に向上

## 結論・今後の展望

案内ロボット共通基盤のためのFAQ管理機能と遠隔回答機能の開発・改良を行い、東京駅での実証実験で、メーカーの異なる2台のロボットに対して、作成したFAQの配布や遠隔回答機能による案内をスムーズに行えることを確認した。一方、ユーザビリティ評価では、FAQ管理の更なる効率化や地図を使用したご案内など実用面の課題が明らかになったことから、引き続きユーザ試験を通じた改良開発を進めていく。