

ロボット同士の会話が通行人の行動変化や購買促進につながるかを検証—イオンモール草津にて、ロボットの協調対話に関する実証を実施—



株式会社サイバーエージェント（本社：東京都渋谷区、代表取締役：藤田晋、東証一部上場：証券コード4751、以下サイバーエージェント）における研究開発組織「AI Lab」は、大阪大学大学院基礎工学研究科・立命館大学情報理工学部との3者共同研究グループ（※1）による接客ロボットの実証実験を、イオンモール草津にて実施することをお知らせいたします。本実証実験では、複数ロボットによる協調対話（※2）が、通行人の行動変化や購買促進に繋がるかを検証いたします。

## ■実施背景

近年、労働力人口の減少に伴ったサービス業における人手不足の深刻化に加え、ポストコロナの新常態として非対面・非接触の生活様式が浸透しており、オンラインやロボットを活用した新しい接客手法が注目されています。特に利用客の多い商業施設においては、感染対策および人手不足に対応するためロボットの活用が期待されています。

これまで共同研究グループでは、[店舗の省力・省人化や接客効果の向上を目指した実証実験](#)を行ってまいりましたが、1体のロボットでは利用客に対応できる時間に限界があり、効率的に対応ができる仕組み作りや、利用客の目に留まる新たなロボットの活用方法が期待されています。

## ■調査内容

このような背景のもと、このたび実施する実証では、複数のロボットがロボット同士で会話（協調対話）を行うことで、商業施設における通行人の行動変化や購買を促せるかを検証いたします。

### <調査内容>

- ①複数の自律ロボット同士が会話をすることで、通行人の行動に変化が起きるかを調査
- ②2台の自律ロボット同士が商品に関する会話をすることで、顧客に対し購買を促進できるかを調査

図1) 実証実験① ロボット同士の協調対話が通行人の行動変化に繋がるかを調査

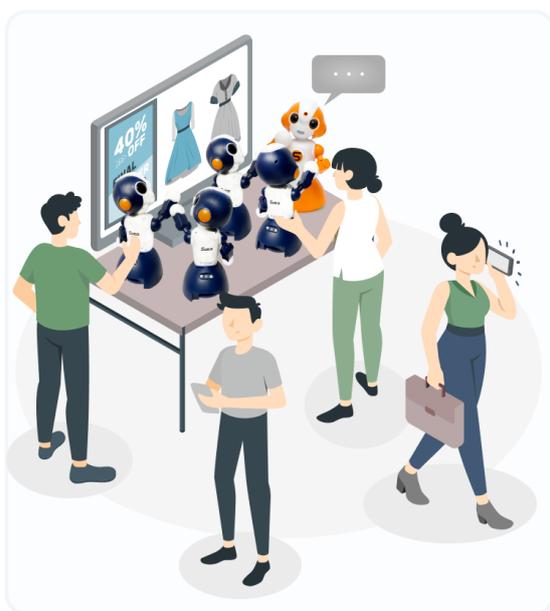


図2) 実証実験② ロボット同士の商品推薦が購買を促進できるかを調査



## ■実施概要

### 実証実験① ロボット同士の協調対話が通行人の行動変化に繋がるかを調査

検証内容	1. 商業施設における通行人の行動パターンを認識する技術の実用性検証 2. 複数ロボットの協調動作による通行人の行動変化の検証（興味を示す、立ち止まる、ロボットとのコミュニケーション）
実施期間	2021年10月9日（土）-10日（日）、10月16日（土）-17日（日）の4日間 （※新型コロナウイルスの感染状況を鑑みて延期の可能性あり）
実施場所	イオンモール草津 2F ユニクロ前
協力	イオンモール 草津 <a href="https://kusatsu.aeonmall.com/">https://kusatsu.aeonmall.com/</a>

## 実証実験② ロボット同士の商品推薦が購買を促進できるかを調査

検証内容	複数ロボットの対話による顧客の購買行動変換の検証
実施期間	2021年11月中（※新型コロナウイルスの感染状況を鑑みて決定）
実施場所	イオンモール草津 3F フードコート内
協力	イオンモール 草津 <a href="https://kusatsu.aeonmall.com/">https://kusatsu.aeonmall.com/</a>

今後も、共同研究グループでは実証実験を通して得た結果をもとに、ロボットによる接客・広告技術の研究を進め、実用化に向けて取り組んでまいります。

※1 株式会社サイバーエージェント・大阪大学大学院基礎工学研究科・立命館大学情報理工学部プレイフルインタラクション研究室による共同研究グループ。ロボットなど対話エージェントによる接客・広告技術の確立や科学的知見の獲得を目的とした研究開発を行っている。

※2 協調対話とは、複数のロボット同士が自律で会話をすること