

AI Lab、2種類のロボットによる分業型推薦の販促効果について実証  
～グリーンローソン※1で、DXを加速させる新たな接客コミュニケーションを目指し実証実験を開始～



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、東証プライム市場:証券コード4751)の研究開発組織「AI Lab」および、大阪大学大学院基礎工学研究科の先端知能システム(サイバーエージェント)共同研究講座 ※2は、株式会社ローソン(本社:東京都品川区、代表取締役 社長:竹増 貞信、以下「ローソン」と共に、グリーンローソン※1(ローソン北大塚一丁目店)において、2種のロボットを用いた接客ロボットの実証実験を開始したことをお知らせいたします。

本実証では、商品そのものが自ら動いて販促活動を行う「自己推薦ロボット※3」と、人のように体を動かしながら商品の販促活動を行う「コミュニケーションロボット※4」、2つの異なる販促ロボットを用いた分業型推薦が、来店者の行動変化や購買促進にどのように影響するかを検証いたします。

- ※1 食品ロス削減やプラスチック削減といった環境負荷軽減の取り組みに加え、様々な制約にとらわれず活躍できる社会の実現と、お客様の新しい便利を目指した「アバター接客」など、サステナブルな取り組みを集約させたローソン店舗です。
- ※2 2017年4月1日より発足した、サイバーエージェントAI Labと大阪大学大学院基礎工学研究科石黒浩教授との共同研究講座。人と社会において調和的に関わることができる、ロボットを含めた対話エージェントの実現に向けた基礎技術の確立及び、人の持つ対話能力に関する科学的な知見の獲得を目指しています。
- ※3 当社では、商品に動く・話しかけるなどの生命感を付与し、商品自らが機能や利便性を推薦するように動くロボットの形態を「自己推薦ロボット」と定義しています。
- ※4 人と円滑なコミュニケーションを取ることを目的に開発されたロボットを指しており、今回の実験では、ヴイストン株式会社が提供する卓上型コミュニケーションロボット「Sota(ソータ)」を使用。

## ■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、ウィズコロナでは店舗内での声掛けや接客の場面において新しい販促手法が求められており、販売促進効果につながるロボット活用への期待と需要が高まっています。

これまでも「AI Lab」では、2017年から大阪大学大学院基礎工学研究科の先端知能システム共同研究講座とともに、商業施設や空港など様々なフィールドで自律型や遠隔式接客など、多角的な方面からロボットを活用した実証実験を行ってまいりました。これまでの調査から、人のように体を動かす「コミュニケーションロボット」は集客力が高く※5、商品自ら動いてアピールする「自己推薦ロボット」は推薦(情報提示)能力が高いこと※6が明らかになっています。この結果から本研究プロジェクトでは、複数の異なる形態のロボットを用いて分業型の推薦を行うことが、より効果的な活用方法につながる可能性があると考えております。

## ■調査内容

このような背景のもと、本実証実験では「自己推薦ロボット」と「コミュニケーションロボット」それぞれが異なる役割を持って分業型にて販促活動を行うことにより、来店客の店舗内における行動変化や購買促進に対しどのような影響を及ぼすかを検証いたします。

## ■実験内容

検証内容	分業型推薦による来店客の行動変化の検証 (興味を示す、立ち止まる、購買するなど)
検証条件	①自己推薦ロボットとコミュニケーションロボットによる分業型推薦 ②自己推薦ロボットのための推薦 ③コミュニケーションロボットのための推薦
実施場所	グリーンローソン(ローソン北大塚一丁目店)
実験期間	2022年11月28日(月)～ 12月18日(日)
時間	11:00～19:00(予定)

※日程やロボットの動作時間は、実験により変動する可能性があります

今後も「AI Lab」と大阪大学大学院基礎工学研究科は、共同研究講座における実証を通して得た結果をもとに接客ロボット活用の研究を進め、実用化に向けて取り組んでまいります。

※5 The Effectiveness of Self-Recommendation Agents in Advancing Purchase Behavior Steps in Retail Marketing :<https://dl.acm.org/doi/10.1145/3472307.3484183>

※6 Playful Recommendation: Sales Promotion That Robots Stimulate Pleasant Feelings Instead of Product Explanation: <https://ieeexplore.ieee.org/document/9817646>