

2018年10月17日
株式会社日立製作所
株式会社日立ビルシステム

多言語での受付・接客対応が可能なアプリ型の コミュニケーションロボット「EMIEW-TT」を開発

人手不足や外国人対応に課題を抱える企業・施設に提案



「EMIEW-TT」画面イメージ

株式会社日立製作所(執行役社長兼 CEO:東原 敏昭/以下、日立)と株式会社日立ビルシステム(取締役社長:関 秀明/以下、日立ビルシステム)は、このたび、タブレットなどで多言語^{*1}での受付・接客対応などを行うアプリ型のコミュニケーションロボット「EMIEW-TT(エミューティーティー)」を開発しました。今後、実証実験などを通じて早期の実用化を図り、商業施設などにおける人手不足や外国人対応などの課題解決に貢献します。

近年、少子高齢化や人口減少などを背景として、企業などにおいて人手不足が深刻化しており、大きな社会課題となっています。また、日本を訪れる外国人(インバウンド)が過去5年間で約2.8倍に急増^{*2}しており、さまざまな施設においてインバウンド対応の強化が急務となっています。

日立と日立ビルシステムは、これまで、駅や空港、商業施設、オフィスなど、さまざまな施設において、2016年4月に日立が開発した、コミュニケーションロボット「EMIEW3(エミュースリー)」と、リモートブレイン構成^{*3}のロボットIT基盤を用いた受付・接客対応などの実証実験を行ってきました。実証実験を重ねていく中で、「EMIEW3」の特長である自律走行や多言語会話などの機能のうち、多言語会話による情報提供の機能に特化し、容易に設置・導入できるモデルを求め、お客さまも多いたことから、タブレットなどで多言語での受付・接客対応などを行うアプリとして「EMIEW-TT」を開発しました。

「EMIEW-TT」は、タブレットなどで「EMIEW3」のアバター(分身)と多言語で会話ができるアプリで、公共空間での利用に求められる雑音環境下での音声認識性能に特長があります。タブレット上で動作させる場合には、人が近づいてきたことを検知する近接センサーと多方向からの音声に対応可能なマイクを備えた専用のクレードル^{*4}を組み合わせ使用します。人がタブレットに話しかけると、「EMIEW3」のアバターとの会話が始まります。質問に対する回答はロボットIT基盤に蓄積したデータを照会して行い、質問内容に応じて施設情報などを画面上に表示します。会話内容は画面上にも表示し、円滑な会話を支援します。

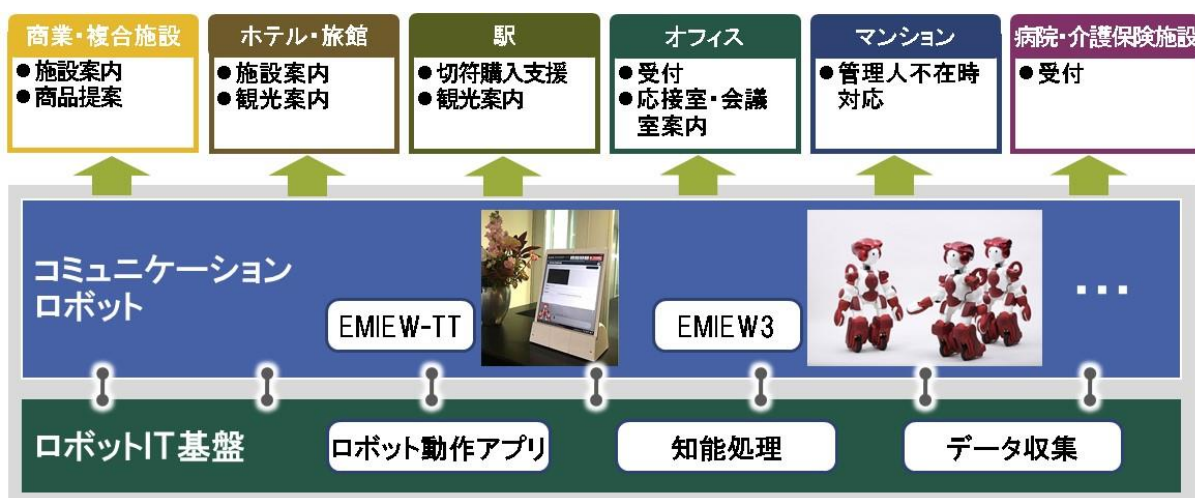
社会イノベーションで、ともに豊かな社会を

Hitachi Social Innovation Forum 2018 | TOKYO

日立と日立ビルシステムは、人手不足や外国人対応などの課題を抱える商業・複合施設、ホテル・旅館、駅、オフィス、マンション、病院・介護保険施設などを対象に、「EMIEW-TT」および「EMIEW3」を用いた実証実験を推進するとともに、さらなる機能強化を図り、都市空間におけるお客さまのさまざまな課題解決に貢献するスマートビルディングサービスを提供していきます。

- *1 日本語、英語、中国語に対応済み。その他の言語については個別対応。
- *2 訪日外客(外国人旅行者)数は2013年の約1,036万人から2017年に約2,869万人に拡大。(出典:日本政府観光局)
- *3 リアルタイム性が要求される処理は本体(EMIEW3 など)側で行い、要求されない処理は外部システム(ロボット IT 基盤)で担うシステム構成。
- *4 意匠登録出願済み(意願 2018-015994)。

■「EMIEW-TT」を活用したサービス提供イメージ



■「EMIEW-TT」操作画面イメージ

宿泊施設向け



商業施設向け



■「EMIEW3」とロボット IT 基盤に関する Web サイト

http://www.hitachi.co.jp/rd/portal/highlight/robotics/emiew3_01/index.html

■Hitachi Social Innovation Forum 2018 TOKYO での紹介について

「EMIEW-TT」および「EMIEW3」は、日立が2018年10月18日(木)～19日(金)に、東京国際フォーラムで開催する「Hitachi Social Innovation Forum 2018 TOKYO」の「URBAN」カテゴリー「最適空間を実現するスマートビルディング」での展示ならびに、会場出口でのお客様アンケートご回答システムとして、ご覧いただけます。

■Hitachi Social Innovation Forum 2018 TOKYO オフィシャルサイト

<http://hsiftokyo.hitachi/>

■本件に関するお問い合わせ先

株式会社日立ビルシステム カスタマー・サポートセンター

TEL:0120-7838-99(フリーダイヤル)

以上

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL 等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。
