



石田クリーニングに導入されたペッパー
 11月7日、松山市湊町8丁目

人型ロボットで顧客満足度向上 ペッパー活用広がる

商品紹介や授業にも 専用アプリ開発活発化

県内のビジネスやイベントなどで、ソフトバンクの人型ロボット「Pepper（ペッパー）」を活用する事例が増えている。顧客満足度の向上に加え、収益や企業イメージのアップにつながる期待感が背景にあるという。人口減少を受け将来的には人間の仕事をロボットに置き換える流れも生まれつつあり、導入の動きが加速しそうだ。

ペッパーはソフトバンクが開発し、2015年6月から一般向けに販売開始。身長は約120センチで、高性能マイクやセンサーを駆使して人間の感情や周囲の状況を読み取り、会話ができる。ソフトバ

経済
えひめ流

ンクによると法人向けのモデルは17年2月現在、小売りや医療、金融といった2千社以上で導入されている。県内で、導入から運用までをサポートしている販売代理店の愛幸通信社（松山市）は、16年8月からビジネス活用セミナーを開催している。月額6万5千円からのレンタルで、介護や小売業など5社以上で、介護や小売業など5社以上でサービスを提供。自治体のイベントなど単発の貸し出しも月間5回程度実施しており、酒井一樹代表取締役は「結婚披露宴の演出やホテルのフロントなどでの需要はまだまだある」とみている。中予に直営18店を展開する石田クリーニング（伊予市）は16年10月に1台を導入し、店舗を巡回させている。週末イベントの目玉として話題性があがり、集客効果も高い。清本有策代表取締役は「単なる『客寄せパンダ』ではなく、顧客情報のデータベース化などでロボットの力を最大限に発揮できれば」と今後の展開に可能性を感じる。さらにペッパー本体だけでなく専用アプリの開発も活発化している。伊予銀行（松山市）は15年9月、県内事業所・全国の地方銀行ともに初めてとなるペッパーの入行式を実施した。イベントや支店での「勤務」のほか顧客の年齢や性別を判断し、お薦めの商品を紹介するアプリも作成。窓口での定型業務の大半はロボットや人工知能（AI）でも可能とする見方もあり、人的資源の有効活用のため代替を見据えた検討を始めている。15年10月から専用アプリの開発を手掛ける松山市の「Dencubic（デンキュービック）」は独自のアプリを組み込んだペッパーを高校の授業や企業の研修などに派遣。重松佑代表取締役は「導入は増えているが置いているだけの会社も多い」と指摘し、ワークショップを通して個別の活用方法を提案していく考えだ。（渡部電太郎）