

2018年10月3日
大日本印刷株式会社
NTTコミュニケーションズ株式会社

大日本印刷とNTT Com AIで新たな顧客体験を提供する店頭SPツールを開発 一人ひとりの行動や発言に合わせて商品棚が会話で接客

大日本印刷株式会社（以下 DNP）とNTTコミュニケーションズ株式会社（以下 NTT Com）は、店頭でお客様が発言した内容や行動、属性に合わせて、AIが商品をお勧めしたり、質問に対して回答したりできる次世代SP（セールスプロモーション）ツール（以下 SPツール）を開発しました。両社は新たな顧客体験の提供に向けて、実店舗導入のための実証実験を2019年3月までに行います。

1. 概要

SPツールは実店舗の売場でお客さまの属性や行動、発言に合わせて、店員に代わってAIが自動で商品をお勧めする接客ツールです。DNPが長年にわたり流通・小売業の販促支援で培ってきた売場の演出ノウハウと来店者の動きを捉えるセンシング技術に、NTT Comの対話型自然言語解析AIエンジン「Communication Engine “COTOHA[®] Virtual Assistant”」（以下 COTOHA VA）^{*}を組み合わせたソリューションです。

2. 特長

一人ひとりのお客さまに応じた会話や対応で、あたかも本当の店員から接客を受けているかのような自然な応対を実現します。

(1) お客様のアクションに反応し、自然な会話での接客がスタート

お客様が商品台上の商品を手にとると、センサーが反応して商品台が光り、テキストや音声での「会話」が始まります。

(2) 一人ひとりに合った接客がデジタルで可能

センシングカメラでお客様の属性を認識すると同時に、会話の内容やお客様の行動に応じて、AIを使って一人ひとりの嗜好に合った商品紹介や質問への回答などの接客をデジタルで行います。

(3) 会話に合わせて「店員」の口が動く！商品台が光る！

会話の内容はチャット形式でディスプレイに表示されるだけでなく、印刷された「バーチャル店員」の口が動いて音声流れます。また、会話に合わせてお勧め商品の台部分が光るなど、高いアイキ



AIで接客できる
次世代SPツール

タッチ効果で店舗のプロモーションや販売促進に貢献します。

動画URL:<https://www.youtube.com/watch?v=6FHkoTthv14>



3. 今後の展開

DNPとNTT Comは今後、実店舗にSPツールを提供し、お客さまへの販売促進効果などの効果検証を2019年3月までに実施します。また、SPツールを通じて利用者が得られる顧客体験をより良いものに改善していくとともに、企業のマーケティングや販売支援に活用していきます。

4. 出展情報

2018年10月4日、5日に開催する「NTT Communications Forum 2018」にて、SPツールのデモを出展予定です。実際にAIが香水販売の接客を行う様子を体感できます。ぜひご覧ください。

会期：2018年10月4日(木) 9:30~18:00 (9:00 受付開始)
2018年10月5日(金) 9:30~18:00 (9:00 受付開始)
(3日(水) 17:00 よりメディアプレビューを行います)

会場：ザ・プリンス パークタワー東京

URL：<https://www.ntt.com/business/go-event.html>

※：NTT Comが提供する、日本語での対話が可能なAIエンジンです。NTTグループが40年以上にわたって蓄積・精練した日本語辞書とAI関連技術「corevo®(コレボ)」とNTT Comが独自開発した自然言語解析技術により、的確な日本語の理解による自然な対話を実現しています。また、対話だけでなく、業務システムと連携して自動で処理を行うことも可能です。



「corevo®」は、日本電信電話株式会社の登録商標です。 <http://www.ntt.co.jp/corevo/>



(記載されている会社名および商品名は、各社の登録商標または商標です。)