

**「IBM Watson」と「Pepper」を利用した新しいソリューション
「eレセプションマネージャー for Guide」を提供開始**

ソフトブ레인株式会社(本社:東京都中央区、代表取締役社長 豊田浩文、以下 ソフトブ레인)は、ソフトバンクロボティクス株式会社の人型ロボット「Pepper」向けの受付アプリ「eレセプションマネージャー」に、IBMの認知ティブ・コンピューティング*技術を活用した、お客様との自然な会話で人間に近い応対が可能な「eレセプションマネージャー for Guide」を2016年11月8日(火)から提供開始いたします。

■背景

近年、コンピュータが自ら学び進化する人工知能技術の発展に着目が集まっています。

そうした中、ソフトバンク株式会社では、コンピュータが人間の言葉を解釈し、膨大なデータから仮説を立てて検証し、経験から学習する「IBM Watson日本語版」を提供するとともに、パートナー企業向けに「IBM Watsonエコシステムプログラム*」を展開するなど、IBM Watsonを活用した様々なソリューションの開発を促進してきました。

一方、国内における営業支援システム(CRM/SFA)のパイオニアであるソフトブ레인では、これまで蓄積してきた営業課題解決に関するノウハウをスマートフォンやタブレット端末といったマルチデバイスで活用してきましたが、これらに続く新しいデバイスの1つとしてロボットに着目。CRM領域において人間とロボットが連携する未来の受付として、Pepper向け受付アプリ「eレセプションマネージャー」を開発しました。

■IBM Watsonを活用した「eレセプションマネージャー for Guide」の機能

今回、提供開始するIBM Watsonを活用した「eレセプションマネージャー for Guide」では、認知ティブ・コンピューティング技術により、お客様とPepperの自然な会話のキャッチボールが可能となり、より人間に近い応対を実現します。具体的には、お客様がPepperに「どこに行きたい」、「誰に会いたい」などの用件を伝えると、IBM WatsonのAPIの一つであるNLC(Natural Language Classifier、自然言語分類)で用件を認識し、電話で適切な担当者呼び出し、Pepperの音声とタブレットで場所を案内する、といった自然なコミュニケーションを実現します。

■想定利用シーン

Ex1. 携帯電話ショップにて・・・「携帯電話が壊れて」といえば、担当者呼び出し。

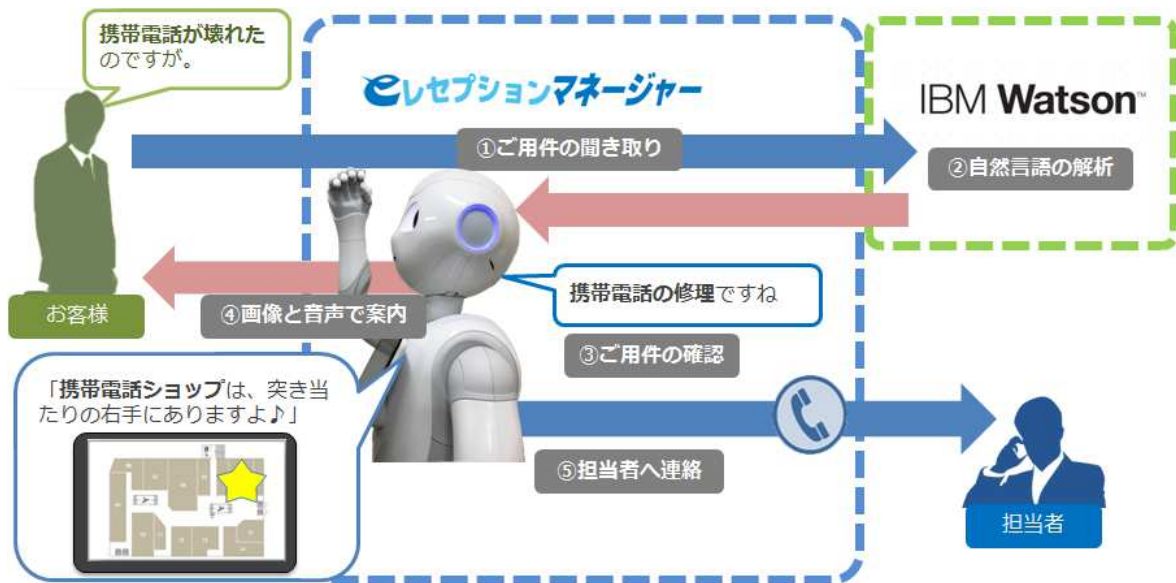
Ex2. ショッピングセンターにて・・・「トイレはどこですか」と聞けば、場所をタブレット画面で案内。

Ex3. レストランにて・・・「子供が●●アレルギーなの」といえば、ノンアレルギーメニューを表示。

Ex4. 企業の受付にて・・・「宅配便です」と伝えると担当部署に連絡。

その他、ホテルや官公庁、医療、介護etc.といった様々な業種・業態での利用が想定されます。

■お客様との自然なコミュニケーションイメージ



本発表にあたり、販売パートナーであるソフトバンク コマース&サービス株式会社及び、協業先のソフトバンク株式会社よりエンドースメントを頂戴しております。

■ソフトバンク コマース&サービス株式会社様からのエンドースメント

「ソフトバンク コマース&サービス株式会社は、「eレセプションマネージャー for Guide」のリリースを心より歓迎いたします。IBM Watson日本語版と連携することで、Pepperと人とのより自然なコミュニケーションが可能になり、様々な業界で活躍していくことを期待しております。ソフトバンク コマース&サービス株式会社は、「eレセプションマネージャー for Guide」を全国の販売代理店や、ソフトバンク株式会社と協力して展開し、Pepperの新たなビジネス活用を推進してまいります」。

ソフトバンクコマース&サービス株式会社 代表取締役社長 兼 CEO 溝口泰雄

■ソフトバンク株式会社様からのエンドースメント

「ソフトバンク株式会社は、ソフトブレン株式会社による IBM Watson 日本語版を活用した新しいソリューション「eレセプションマネージャー for Guide」の提供開始を心よりお喜び申し上げます。ソフトバンク株式会社は、この「eレセプションマネージャー for Guide」の販売を、2016年11月8日から開始します。今後も、ソフトブレン株式会社及びソフトバンク コマース&サービス株式会社との協業体制をより一層強化し、本ソリューションを展開してまいります」。

ソフトバンク株式会社 法人事業戦略本部 新規事業戦略統括部

Watson ビジネス推進部 部長 立田雅人

■「eレセプションマネージャー for Guide」価格

月額 65,000 円 (Pepper2 台目以降は 35,000 円/台)

※別途Pepperのレンタル料金(月額 55,000 円/台)がかかります

※「eレセプションマネージャー」(月額 80,000 円/台)のオプションとして本機能を付加することもできま

す。その場合、オプション価格として月額 20,000 円/台かかります。

※クラウド利用の場合

※価格はすべて税抜き

*「コグニティブ(Cognitive)」とは「経験的知識に基づく」「認知の」という意味で、「コグニティブ・コンピューティング」とは、コンピュータが経験を通じて学習することで、大量のデータを分析し相関関係を見つけては仮説を立て、記憶し、成果から学習するシステムのこと

*「IBM Watsonエコシステムプログラム」とは、IBM Watsonを活用することでエンドユーザーへ新たな価値と利便性を提供し、パートナー企業のビジネス拡大・創出を目的としてソフトバンクが提供するプログラム。ソフトブレンは、データ提供やアプリ開発への技術支援を受けられるテクノロジーパートナーとして参加しています

■「eレセプションマネージャー」及び「eレセプションマネージャー for Guide」について

「eレセプションマネージャー」製品ページ：<http://www.e-sales.jp/erm/>

「eレセプションマネージャー for Guide」製品ページ：http://www.e-sales.jp/erm/for_guide.html

ソフトブレンが開発した「eレセプションマネージャー」は、名刺・顧客情報と「Pepper」が連動し個別に接客対応をする受付アプリです。スケジュールに接客登録するだけで、来訪者にQRコードが自動発行、メール通知され、受付時にそのQRコードを「Pepper」の額にあるカメラにかざすと担当者に電話で接客した顧客名が通知されます。担当者が来るまでの間、「Pepper」が顧客情報に基づき自動で適切なメッセージを選択して対応し、その内容はリアルタイムに担当者へメール通知され接客時の話題を提供します。

また、「eレセプションマネージャー for Guide」では、人と同じように情報から学び、経験から成長するコグニティブ・コンピューティング技術を搭載し、不特定多数のお客様に対しても、自然な会話の内容から要件をヒアリングし、担当者や目的の場所に案内する人間に近い対応が可能です。

※ソフトバンクロボティクス株式会社の Pepper を活用し、当社が独自開発したアプリケーションです。

■「IBM Watson」について

「IBM Watson」は、コグニティブ・コンピューティングを実現するためのプラットフォームです。クラウド上で提供される Watson は、大規模なデータを分析し、自然言語で投げ掛けられた複雑な質問を解釈し、根拠に基づいた回答を提示します。Watson の詳細は、日本 IBM 公式サイトをご覧ください。

URL：<http://ibm.biz/watsonjp>

※IBM Watson は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。

※記載された社名及び製品名は各社の商標または登録商標です。

【ソフトブレン株式会社について】(コード番号 4779 東証第一部)

URL：<http://www.softbrain.co.jp/>

事業内容：営業課題解決事業

【本ニュースリリースに関するお問合せ先】

■ソフトブレイン株式会社 広報担当 高橋／具志堅

TEL:03-6880-2600 FAX:03-6880-2601

e-mail: press@softbrain.co.jp