

case 04

サープラ横浜あそびタウン【娯楽施設】

※アバター型対話AI案内ロボット活用の事例

施設の課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>「お客様から軽微な質問を受けることによるコア業務の遅延」を防ぐ必要性 ※コア業務とは、クレーンゲーム景品の補充・位置調整、景品の発注・在庫管理、シフト作成等</li> </ul>
課題解決を通じて目指す施設の姿	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様が、困りごとがある際、スタッフを探す手間なく、すぐに対応できる施設にしたい</li> <li>お客様への挨拶はもちろん、積極的な声かけにより、より楽しく過ごせる環境を目指したい</li> <li>景品の不足がないよう、余裕を持って補充や管理作業ができるオペレーション体制を整えたい</li> </ul>
ロボット導入により期待する効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様がスタッフを探す事なくLinKaによって迅速に困りごとを解決できる環境提供</li> <li>店舗スタッフによるお客様への挨拶や様々なお声がけをして一層楽しんでいただける環境構築</li> <li>景品の不足等が無いように余裕をもって補充等の作業が行えるオペレーション</li> </ul>
選定したロボット等	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施企業：株式会社アイティーシム</li> <li>アバター型対話AI案内ロボット「Linka」*参考価格230万円～</li> </ul>



アバター型対話AI案内ロボット「Linka」

(出典) 株式会社アイティーシム提供資料

【アバター型対話AI案内ロボット「Linka」】

- サイズ：65cm×65cm×175cm
- 重さ：55kg
- 機能：アバターを用いた対話型AI案内ロボット（据え置き型）。当ロボットは、ユーザー側でも対話内容の作成や修正が可能であり、既存ロボットの課題であったソフトの開発費用負担を大幅に軽減することができる。利用者がいない時間はサインエージモニターとしても活用でき、様々な施設での利用が想定される。

< 運用方法の決定、導入効果を高めるために実施したロボット等の改良 >

運用範囲	<ul style="list-style-type: none"> <li>サープラ横浜あそびタウン施設中央に設置</li> </ul>
運用方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>営業時間内は基本的に電源を投入し運用実施</li> <li>駐車券の案内、店舗内の案内等、設定したメニューに応じて来店者への案内</li> <li>運用期間：2025年12月22日～2026年2月20日</li> <li>上記期間内、毎日、店舗営業時間（午前10時～午後10時）運用実施</li> </ul>

< 効果検証の評価指標の設定 >

項目	設定した内容
定量的評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>アバター型対話AI案内ロボット「Linka」の利用回数</li> <li>サープラネット社内アンケートによるスタッフのお客様対応の工数</li> </ul>
定性的評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>ロボット運用に対する施設関係者からの評価</li> </ul>

< 安全性を担保するために事前・期中に実施したリスクアセスメント >

対策	具体的な内容
ロボットの操作 ・安全説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設管理者に対し、ロボットの操作方法等についての説明会を実施</li> </ul>
運用方法の工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>周囲の環境音が大きく、来店者が存在に気付かない可能性がある為に外付けのスピーカーを設置し認識しやすいように改良実施</li> <li>使用していない間でもサイネージ画面にて音を発することにより安全性へ考慮</li> <li>コンセントからのモニターまでのコードが引っかからないように通路にはみ出さないように設置</li> <li>アイキャッチで注目を引く足元マットの設置</li> </ul>

< 実証の実施 >

施設における ロボット等の 運用内容	<p>【サープラ横浜あそびタウンでの実証】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>運用期間：2025年12月22日～2026年2月20日</li> <li>上記期間内、毎日、店舗営業時間（午前10時～午後10時）運用実施</li> <li>営業時間内は基本的に電源を投入し運用実施</li> <li>駐車券の案内、店舗内の案内等、設定したメニューに応じて来店者への案内を行う</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">    </div>
--------------------------	--

< 効果検証 >

ロボット等の 導入効果 (定量的評価)	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用回数：直近（2/8-14）において平均201件/日の利用             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ お客様がスタッフを探す事なくLinKaによって迅速に困りごとを解決できる環境提供を実現できた。</li> <li>✓ スタッフに聞きたくても遠慮して聞けないケースをカバー出来ている可能性が高い。</li> </ul> </li> <li>対応工数：約73%のスタッフがお客様対応の工数が減ったと回答             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ お客様対応の工数が減ったことで、景品の不足等が無いように余裕をもって補充等の作業が行えるオペレーションの実現に近づいた。</li> </ul> </li> </ul>
ロボット等に対する 施設関係者の 反応・コメント (定性的評価)	<p>【施設管理者】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>メニュー追加や事前学習の充実を図ることにより利用促進や応対レベルの向上に繋がる事が確認出来た。</li> <li>ログが充実しているため、ログデータを分析しやすく、メニューの拡充などに活用できる。</li> </ul> <p>【施設スタッフ】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>駐車場利用方法の追加することにより利用が増え、結果として問い合わせが減少した。</li> <li>足元マットを設置したことにより、お客様の中で、「使ってみよう」とマインドの変化があったものと思料する。</li> </ul>