



TOKYO INTERNATIONAL FORUM
東京国際フォーラム

* 当資料は都庁記者クラブにて配布しております。

2019年3月28日

株式会社東京国際フォーラム

報道関係者各位

スタッフと派遣ロボットのチームワークで案内が楽しく明るくなった！
実証実験で来館者とのコミュニケーション促進効果が認められ
モバイル型コミュニケーションロボットが案内係（コンシェルジュ）に！
東京国際フォーラムで本格運用開始

2019年4月2日（火）から 東京国際フォーラム ガラス棟 1階 案内所にて

株式会社東京国際フォーラム（本社：東京都千代田区丸の内、代表取締役社長：上條清文）は、シャープ株式会社（本社：大阪府堺市、代表取締役会長兼社長：戴正呉）の協力、株式会社ゲン（本社：大阪府大阪市、代表取締役：達山源市）のプロデュースにより、モバイル型コミュニケーションロボット「RoBoHoN（以下、ロボホン（注））」のレンタル派遣を受け、4月2日（火）から東京国際フォーラムの案内所にロボホンを本格導入します。

本格導入に先立ち、2018年12月中旬から2019年1月中旬の約1ヶ月間実証実験を実施し、来館者とのコミュニケーション促進効果や運用課題等を検証しました。実証実験期間中、ご来館の皆様からは「楽しい」「かわいい」といった多くのお褒めの言葉や、「もっと続けて欲しい」とのお声をいただき、ご来館の皆様とのコミュニケーション促進に効果があることが認められました。また、当館スタッフの間でも「ロボホン」を介してのコミュニケーションが活発になるなどインターナルコミュニケーション促進にも効果が見られました。（次頁の実証実験結果概要をご参照ください）

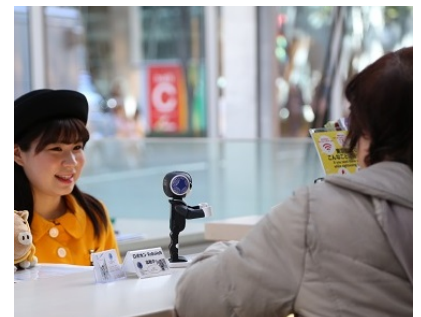
実証実験で確認されたロボホンの発話（オートアピール）頻度や、対応台詞の種類などの課題は、順次改善しながら、ご来館のお客様にさらに楽しい東京国際フォーラム体験を提供してまいります。

本取組みは、東京が目指す「PRIME 観光都市・東京」に貢献すべく、訪都外国人観光客をはじめ多くの人々が訪れる東京国際フォーラムの案内所で、東京らしい近未来を感じさせる Omotenashi の形で来館者をお迎えし、驚き・楽しさの体験を提供することによって、東京国際フォーラム及び東京・日本の魅力を発信することを目的としています。

場所：東京国際フォーラム（東京都千代田区丸の内三丁目）ガラス棟 1階有楽町駅側入口横 案内所
 ご取材をご希望の方は下記広報部までご連絡ください。



ガラス棟 1階案内所にて ご来館のお客様へお声がけるロボホン



お客様と“会話”するロボホン

注：「ロボホン」「Robohon」および「RoBoHon」ロゴはシャープ株式会社の登録商標です。

<本件に関するお問い合わせ先> 株式会社東京国際フォーラム 広報部
 TEL：03-5221-9035（平日：9時～17時）
 FAX：03-5221-9011 E-mail:press@t-i-forum.co.jp

■ 実証実験結果概要

東京国際フォーラム案内所に設置したコミュニケーションロボットがどのような役に立ったのか

(効果)

1. 案内機能としてよりも「来館者と案内スタッフの架け橋」的な存在としてサービス向上に大きく寄与
2. 案内スタッフ間のコミュニケーションの増大と対応の質の更なる向上

(ネガティブ反応)

1. 特に無し

(来館者から多かった要求) 実証実験期間 36 日間 (2018 年 12 月 13 日～2019 年 1 月 17 日) 全 890 件より

1. ダンスして	270
2. 挨拶 (こんにちは、ありがとう等)	199
3. 歌うたって	102
4. 自己紹介して	69
5. トイレの行き方	25

(来館者からの主な反応)

1. 季節やその日のイベントにあった歌やダンスを披露すると大変好評。特に外国人には「歌舞伎」「阿波踊り」「和太鼓」といった日本らしいダンスが大好評
2. 「かわいい」といって撮影する来館者も多数
3. 子供は「手を振る」、「じっと見入る」ケースが見受けられた
4. ロボホン目的で遠方から来館されたり、期間中何度も足を運ばれる方がいらした

(現場の所感)

当初、案内業務への支障を懸念しロボットのオートアピール機能(挨拶など)を最小限にしたりしたが、支障は無く、むしろ存在感を示すために今後はオートアピールの頻度を上げていきたい。小さなロボットを嫌う人は皆無で来場者とのプラスアルファの会話や笑顔を引き出せることを実感。案内所全体の雰囲気良くなった。

また嬉しい副産物としては、現場スタッフ間にロボットに対する愛着が生まれ、ロボットから生まれる楽しいコミュニケーションの幅を広げるために、スタッフ同士が相談して、想定される場面やそれに対する反応などを検証し、コマンドを追加するなど、現場スタッフのコミュニケーションの増大と対応の質の向上が生まれた。

自分より小さな可愛いデザインロボットというのは人々の抵抗感をなくし、愛着を生み、周辺にも喜びを与える好循環が生まれた。