

2019
MCP
awardAI& ロボット委員会特別賞
シャープ株式会社

コミュニケーションロボットによる ホテルソリューション

顧客を楽しませ、顧客を知るホテルのロボット活用

スマートフォンのように各種情報を扱いつつ、表現力ある動きができるコミュニケーションロボット「ロボホン」。観光案内や介護などビジネス現場で利用されているが、シャープではホテルのサービス向上を目指したソリューションを提供した。

訪日外国人を意識した多言語対応、複数のロボホンによるダンスパフォーマンス、宿泊者の質問に答えるコンシェルジュ機能などを搭載。ホテル側は、季節に応じた回答やタイムリーな情報をロボホンにしゃべらせるよう、遠隔から変更操作ができる。

「変なホテル」3店舗でフロントや客室に導入したところ、アンケートに

回答した宿泊者の8割が「ロボホンは役に立った」と回答。「今後もロボホンが設置された部屋に泊まりたい」との希望も6割あった。

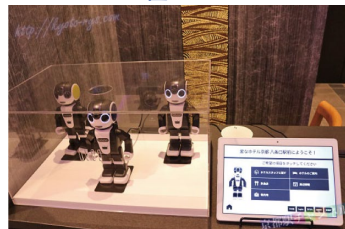
ホテルでは、宿泊者がロボホンをいつどんな使い方をしたか、どんな

話かけをしたかのログデータを分析。サービス改善につなげている。

ロボホンのシナリオ作成には、シャープ独自のマークアップ言語「HVML」を使用し、対話型のコミュニケーションを可能とした。

図 ロボホンを活用したホテル・ソリューション

変なホテル京都八条口駅前の
フロントに置かれたロボホン



宿泊客に対して、設備やサービスなどを音声案内。宿泊客はロボホンに接続されたタブレットのメニューから項目を選択すると案内を利用でき、言語は日本語、英語、中国語、韓国語に対応

<システム>

