

用途 **非接触（案内）** 業種 **卸売業、小売業 その他**



株式会社ハタプロ
<https://hatapro.co.jp/>
TEL : 03-6277-7335
Email : info@hatapro.co.jp

使用ロボット

メーカー名 :
 (株) ハタプロ

ロボット名 :
 接客ロボット ZUKKU (ズック)

導入先

場所/施設名 :
 観光案内所、家電量販店、商業施設、
 企業受付

ユーザーの声

ロボットが人を惹きつけて呼び込むだけではなく、AI が自動で接客してくれるので、個人のニーズに合わせて適切な商品案内をしてくれます。ZUKKU(ズック)を設置してから、人件費の削減と売上向上につながり、ロボットの新鮮な接客ができリアル店舗ならではの体験価値を提供できています。キャンペーンや季節商品などのすぐ覚えてくれて、小型で場所を取らないので、管理もとても楽にできています。接客内容もリアルタイムに管理画面から把握でき、売り場の状況もよくわかります。毎日会いに来てくれるお客様もいるくらいにファン形成にも貢献してくれています。

導入の背景

- ・人が常時対応する必要がなく、人よりも適切に対応ができる安全な効果が高いツールとして、AI が搭載されたフクロウ型小ロボット「ZUKKU (ズック)」なら提供できるため。
- ・新型コロナウイルスの感染拡大により、新しい生活様式への対策として従業員や利用者の感染リスクを大幅に低減する必要があるため。

導入の目的

- ・AI 接客による売上向上、商品認知拡大。
- ・人材の配置効率化（ピーク時以外は AI ロボットが対応）。
- ・接客対話データログから、商品の需要ニーズを分析し、適切な売り場づくり。
- ・外国人観光客向けに多言語接客。
- ・フクロウ型小ロボット「ZUKKU (ズック)」によるファン形成。

導入の内容

「ZUKKU (ズック)」は、音声対話だけでなく、デジタルサイネージと連携することで画像や映像などを視覚的にも伝えられる。
 観光案内所、家電量販店、商業施設、企業受付などに置いておくだけで、自動で商品や場所の案内を個人のニーズに合わせて、人の代わりに接客やおもてなしをしてくれる。
 手に取れるほどの小型でどこにでも設置しやすく、来た人に恐怖心をあたえずに、親しみやすく対話をおこなうことができる。
 初回 1 度、電源を入れればあとは自動で稼働し始めるため、現場従業員の管理は不要。
 接客ログを分析し、商品需要を把握し、適切な売り場づくりもおこなえる。
 新型コロナウイルスの感染拡大が深刻な中、対策として従業員や利用者の感染リスクを大幅に低減することもできる。



導入の特長

手軽に導入できる手のひらサイズの接客支援 AI ロボット。スイッチ 1 つで稼働し特殊な設定いらずに自動通信し、サイネージとセットで提供され、人を手助けする様々な提案や行動を促進してくれる、愛らしくも頼もしい小さなパートナー。
 取得した識別データを、マーケティング管理システムに蓄積して可視化し、付随するデジタルサイネージ広告配信の自動最適化。AI とロボティクスを活かした付加価値を、様々な場で提供。
 小型で軽量なため、落下などの衝撃時の破損リスクを最小限に抑える。遠隔監視制御システムにより遠隔地からでも動作の確認等ができるようになっている。

効果

- ・小型で恐怖心を抱かない動物型ロボットの「ZUKKU (ズック)」が相手だと、人が対応するよりも気軽に話しかけられるため、接客回数が増え購入決定者が増え売上 / 利益があがった。
- ・「ZUKKU (ズック)」に付属のサイネージに画像なども表示でき、非接触で商品の特徴や比較を細かく案内することができ、従業員や利用者が新型コロナウイルスの感染リスクを大幅に低減することができた。