

2021 年 9 月 22 日
 株式会社 JR 東日本クロスステーション
 ウォータービジネスカンパニー

AI がおすすめドリンクを診断！ 実証実験から見てきた自販機に求められる機能を新たに実装！

- 株式会社 JR 東日本クロスステーション ウォータービジネスカンパニー（所在地：東京都品川区、カンパニー長：竹内 健治）は、2021 年 9 月 22 日（水）より、実証実験中の「AI 多機能自販機」に、「AI による飲み物診断機能」を新たに追加いたします。
- 「AI 多機能自販機」は、2021 年 5 月より実証実験を開始しており、これまでの検証から飲料購入者に、最も活用されている機能が「AI さくらさんゲーム」、次いで「あなたへのおすすめ」だとわかりました。
- そこで「エンタメ機能 × パーソナライズされた商品おすすめ機能」を新たに実装することで、楽しみながらお客さま一人ひとりに沿った商品を提案し、自販機の新しい可能性を拡げていきます。

実施の背景

AI 多機能自販機が稼働開始した 5 月～7 月のコンテンツ操作回数^{※1}と人数^{※2}を検証したところ、操作人数が一番多かったのは稼働開始直後の 5 月、操作回数が一番多かったのは 7 月でした。これは、当初は物珍しさから多くの方がコンテンツを操作していたものの、自販機の認知度が高まるにつれ 1 人のお客さまが複数回コンテンツを操作したり、複数名で自販機を訪れコンテンツを楽しんでいただいたりしていると捉えています。

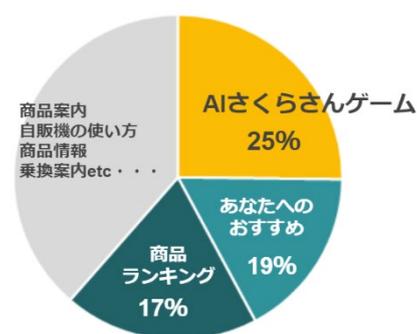
	5月	6月	7月
コンテンツ操作回数 (回)	25,792	52,587	63,307
利用人数 (人)	6,125	4,755	5,219
1人あたり平均操作回数 (回)	4.2	11	12.1

※1 操作回数：画面にタッチされた回数を 1 回とカウント
 ※2 利用人数：1 分以上の間隔なくタッチしたユーザーを 1 人とカウント

また実際の飲料購入者によって操作されたコンテンツとしては、「AI さくらさんゲーム（じゃんけん・おみくじ）」「あなたへのおすすめ（顔認識機能を用いた商品のおすすめ）」が上位となっています。また、利用実態調査^{※3}では複数人でコンテンツを使用している場面も見られ、AI 多機能自販機を楽しみながら使用していただくことができていると捉えています。

※3 利用実態調査：エキナカでの観察調査

そこで新たに、一人または複数人でも楽しめるコンテンツに、最適なおすすめ商品の提案機能を MIX させることで、より自動販売機を楽しんでいただくと共に、コロナ禍の中での身近な話題提供として活用していただければと考えています。



追加実装した機能

■ AI による飲み物診断機能

① 1 人で診断！（ぴったりの商品をご紹介します！）

「顔認識システムを備えたカメラ^{※4}による AI の分析」と「画面に表示される“今の気分”の選択」から、今のあなたにおすすめのドリンクを診断します。

② 2 人で診断！（2 人の相性を診断します！）

「顔認識システムを備えたカメラ^{※4}による AI の分析」と「画面に表示される“今の気分”の選択」を二人それぞれ行うことで、二人の相性を診断、さらに相性 UP につながるおすすめドリンクを表示します。



参考

AI 多機能自販機について

お客さまとの双方向コミュニケーション機能を強化した自販機で、2021年5月より都内5駅計10台にて実証実験を開始しました。設置されているモニターの下部にはセンサーが搭載され、非接触での画面操作が可能です。ユーザーインターフェースは、株式会社ティファナ・ドットコム（本社：東京都目黒区、代表取締役社長：藤井亮）が提供するAIソリューション「AI さくらさん」を活用。お客さまと会話での対応を実現しました。また、顔認識機能を用いた飲料のおすすめや自販機設置駅の駅員おすすめ商品ランキング、夏場には熱中症警戒アラートや水分補給の呼びかけなどをモニター上に表示し、自動販売機の可能性の幅を広げています。

＜設置箇所＞ 2021年9月22日現在

- ◆新宿駅 2階南口コンコース（改札内）
1階中央コンコース（改札内）
- ◆上野駅 3階コンコース 11-12ホーム 階段付近（改札内）
中2階コンコース（改札内）
- ◆東京駅 地下1階コンコース スクエアゼロ付近（改札内）
1階丸の内南口改札付近 KIOSK 前（改札内）
- ◆品川駅 2階北口コンコース 北改札付近（改札内）
2階中央コンコース 1-2ホーム 階段付近（改札内）
- ◆秋葉原駅 1階中央コンコース 3-4ホーム エスカレーター付近（改札内）
1階中央改札出口付近（改札外）

＜報道関係のお問い合わせ先＞

株式会社 JR 東日本クロスステーション ウォータービジネスカンパニー
 担当：小室・月田 TEL：03-6862-7381