

コロナ対策で非接触・非対面なのに、自販機で双方向コミュニケーションを実現**AI コミュニケーション機能を搭載した自販機の実証実験を開始**

5月11日（火）より新宿駅・上野駅・東京駅・品川駅・秋葉原駅で計10台展開

- ◇ 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、5月11日（火）より「AI 多機能自販機」の実証実験を新宿駅・上野駅・東京駅・品川駅・秋葉原駅にて開始します。
- ◇ 「AI 多機能自販機」は、2020年3月から6月まで展開していた「インバウンド向け多機能自販機」に、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となります。コミュニケーション機能として、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」を活用し、会話を実現。また、お客さまの性別や年代に合わせたオススメ飲料や自販機設置駅の駅員オススメ商品ランキングなどをモニター上に表示します。
- ◇ モニター下部にセンサーを搭載したことで、非接触で画面の操作が可能になります。また、モニターや購入ボタン、取出し口などにも抗菌・抗ウイルスシートを貼付け、コロナ禍でも安心して自動販売機をご利用いただけます。
- ◇ なお、本実証実験は2021年10月末頃までの実施を予定しています。

■実証実験実施の背景

コロナ禍においては、有人店舗であってもスタッフがマスクを着用し、必要以上の声掛けを控えるなど会話を通じた接客コミュニケーションが難しくなっています。一方で、アキュアの自販機においては、自動販売機であるため非対面であることはもちろん、Suica 等交通系電子マネーをはじめとするキャッシュレス決済が可能であり、コロナ禍以前より非接触な売り場づくりを進めてきていました。また、「From AQUA 天然水ゼリー」や「青森りんご 世界一」などアキュアからの提案型商品が SNS を中心に大きな反響を呼んだことから、ニューノーマル時代であってもお客さまとのコミュニケーションが重要だと考えています。

そこで、安心安全に自動販売機を利用していただく環境づくりと、AI によるご案内やオススメ機能を中心としたお客さまとの双方向コミュニケーションを両立させるため、今回「AI 多機能自販機」の実証実験を行います。

■「インバウンド向け多機能自販機」をリニューアルして実施

2020年3月より自動販売機での訪日外国人向けに有効なコンテンツ検証を目的に「インバウンド向け多機能自販機」の実証実験を開始しました。しかし、コロナウイルス感染拡大の影響から訪日外国人旅行客数が激減したこともあり、6月以降の実験を中止せざるを得ませんでした。

3か月間と短い期間ではありましたが、その間での「インバウンド向け多機能自販機」の活用機能を分析。その結果、『おみくじ』などのコンテンツ利用や若年層男性の操作が多いことがわかったため、新たに『じゃんけん』などのゲーム機能や駅員によるオススメ商品ランキングを表示し、AI 多機能自販機を利用するお客さまに楽しんでいただけるコンテンツを実装することとしました。



■「AI 多機能自販機」の機能

非接触型のモニターと音声での案内

自販機正面に 15 インチのタッチパネル式のモニターを搭載、「AI さくらさん」のバーチャルアニメーションを表示します。お客さまが操作するタッチパネルは非接触でも操作が可能な他、口頭での質問に対して AI を活用して様々な案内を行います。



左：メインメニュー画面 / 右：エンタメ機能画面（上段 左：おみくじ① 右：おみくじ②
 下段 左：じゃんけん 右：商品ランキング）

搭載機能

① エンタメ機能

「インバウンド向け多機能自販機」の活用機能を分析した結果、『おみくじ』などのコンテンツ利用や若年層男性の操作が多いことがわかったことから、新たにエンタメ機能を強化します。

- 商品ランキング

「駅員おすすめランキング」・「バイヤーおすすめランキング」・「年代別（10～50代）ランキング」

- AI さくらさんゲーム

「おみくじ」（結果に応じておすすめ商品を表示）・「じゃんけん」（勝ったらアクアパスで使えるクーポンをプレゼント）

- アクアコンテンツ

アクアの公式 Twitter や実施しているキャンペーンページへ遷移する QR コードを表示します。

② レコメンド機能

顔認識システムを備えたカメラ※の搭載により、利用者の性別・年齢層など属性の識別が可能。

識別した属性・外の気温・時間帯それぞれに応じたおすすめの商品を紹介します。

※カメラにて取得した画像情報は個人に特定できないデータに即時変換し、個人を特定するデータは即時破棄され、保持しません。

③ 案内機能

- 多言語対応

日本語以外に、英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語の言語に対応しています。商品の詳細情報や決済方法、自動販売機の使い方などを多言語で案内可能です。

- 天気予報・乗換案内の表示

エキナカを利用するお客さま向けの情報提供として、天気予報や乗換・駅構内施設の案内を表示します。

■「AI 多機能自販機」実証実験について

【目的】

AIを活用したお客さまサービスの有効性の検証

【期間】

2021年5月11日（火）新宿駅より順次展開

※10月末頃までを予定

【場所】

各駅に2台ずつ、全10台設置

※以下、設置順に記載

- ◆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 11-12H 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 1-2H 階段付近（改札内）

- ◆秋葉原駅 1階中央コンコース 3-4H 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 お問い合わせ先】

株式会社 J R 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