対話型受付案内プロジェクト（（株）レスターエレクトロニクス）

テーマ	②認知度向上・地域への参画促進
令和3年度に判明した改善点・課題	– ※今年度よりプロジェクト開始のため、なし
令和4年度の取組方針	■ キャラクターエージェント“CHELULU（シェルル）”を用いた対話型受付案内を実現

実施時期	2022年10月～3月末
実施場所	西新宿エリア 商業施設／駅／役所など
想定KPI	住民への案内、興味関心のカウント、アンケート

実施内容

■ PoCでは、西新宿の大規模施設に来られる住民の方々へお問い合わせをシナリオ化し、自動対話で回答。

PoC用筐体

総合案内を補佐する端末として住民とのタッチポイントを創出

西新宿の魅力やスマートシティPJの各取り組みや、ランドマークの利用方法についての解説など、住民が新たに「知る」「発見」することに貢献。住民の皆様への興味、関心のカウントやアンケート、新たなお困りごとも対話から抽出、反映させ、その場所に最適な案内へと進化。

UIのイメージ

問い合わせを受けた各シナリオの再生回数、完遂、離脱を把握し、より適切な対応ができるよう進化。また、人流解析も組み合わせることで、設置位置が適正か、利用者の属性も分析して環境への最適化を図る。

対話型受付案内プロジェクト（（株）レスターエレクトロニクス）

… 今年度のプロジェクト

テーマ

②認知度向上・地域への参画促進

解決を目指す西新宿の課題

ブランディング
・西新宿エリア全体での統一的な情報の発信
・他エリアとして比して特徴的なまちのブランドイメージ確立

2-3年後に目指す姿

非対面・非接触でも人間らしい豊かなコミュニケーションを通して「人と都市」が繋がり、都市はリアルタイムに人の声を集積し、より良い環境に常にアップデートを重ね、住民の幸福度が上がっていく状態

プロジェクト参加者・役割（案）

・株式会社レスターエレクトロニクス（プロジェクトリード）
　アセスメント、KPI策定、PoC実施

・株式会社ソニー・ミュージックソリューションズ
　アプリケーション開発

施策概要

西新宿エリアの様々な建物内に設置され、ルートやイベントを案内、その場を利用するユーザーの声を収集するタッチポイントとして街の進化、改善に繋がるキャラクター・インターフェイスとなります。

3か年計画

1年目 (令和4年)	■ ランドマーク拠点での受付案内のPoC実施、レポート ■ 対話型サービスの体験を通じた認知
2年目 (令和5年)	■ 対話型案内のブラッシュアップ ■ ユーザーの声の収集と可視化
3年目 (令和6年)	パーソナルデバイス、AR、MR、XR、メタバース(VR)の案内人としてプラットフォームに対話ログを収集。より自然で豊かなコミュニケーションを追求し、西新宿で親しまれるアイコンキャラクター・インターフェイスとなる

KPI項目

■ 有人案内のリモート化による働き方改革
■ 非接触・非対面の対話案内（ユーザー問い合わせ完遂vs離脱率）
■ 対話ログによるその時々の周囲環境への反応収集と施策への反映