

Amazon Echo を活用した「音声案内サービス」を独自開発 4月3日(火)より池袋 PARCO 館内 10カ所に導入し接客を開始

株式会社パルコ（本部：東京都渋谷区）は、池袋 PARCO 館内の複数箇所に Amazon のスマートスピーカー「Amazon Echo（アマゾンエコー）※1」を設置し、PARCO に来店されるお客様に対して音声対話によるご案内サービスを開始いたします。

パルコは、2017年11月に Amazon が提供するクラウドベースの音声サービス「Amazon Alexa（アマゾンアレクサ）※2」向け音声対話アプリケーションとして、商業施設のご案内に特化した「PARCO スキル」を開発しており、4月3日(火)より、実店舗への設置を開始いたします。

同スキルを搭載した「Amazon Echo」とタブレット端末を組み合わせることにより、独自の音声案内サービスを提供いたします。

【音声案内サービスの概要】

お客様は Amazon Echo に話しかけることにより、池袋 PARCO のショップ、レストラン、取扱い商品に関する情報や、周辺施設の情報について音声で検索することができます。池袋 PARCO のインフォメーションカウンターにて日々集計を行っているお問い合わせ記録のなかで、よくあるご質問を中心に 600 種類を超えるバリエーションの質問に応答することが可能です。

◆設置場所（計 10カ所）

- 入口付近への設置 ①(本館)地下 1 階南入口 ②(本館) 1 階北口メインエントランス ③(別館 P'PARCO) 1 階エレベーター前
 中層階への設置 ④(本館)2 階エスカレーター横 ⑤(本館)7 階エスカレーター横 ⑥(本館)7 階西武池袋本店連絡通路入口
 ⑦(本館)8 階エスカレーター前 ⑧(別館 P'PARCO) 4 階上りエスカレーター前
 店舗への設置 ⑨(本館)5 階「PARCO セゾンカウンター」⑩(本館)8 階「アンドエクレル ビストロ」(ビストロ&カフェ)

* 設置箇所・設置台数は変更になる場合があります。

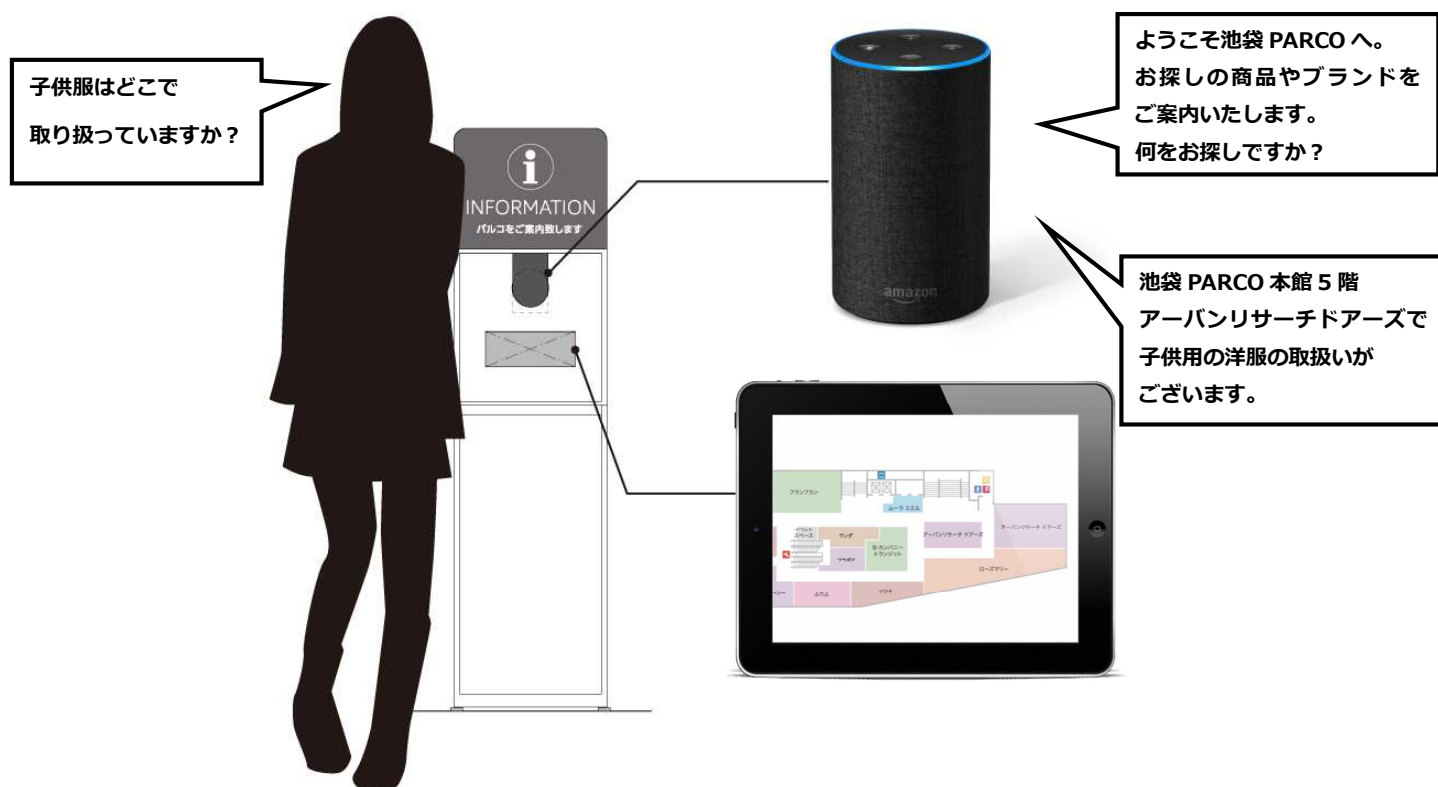
【ご利用方法】

(1) Amazon Echo に話しかけ、音声で検索する

ショップ、レストラン、取扱い商品等の情報について音声で検索することができます。

(2) MAP が表示される

Amazon Echo の検索結果に応じて、適切なフロアマップをタブレットに表示します。



【本件に関するお問い合わせ先】

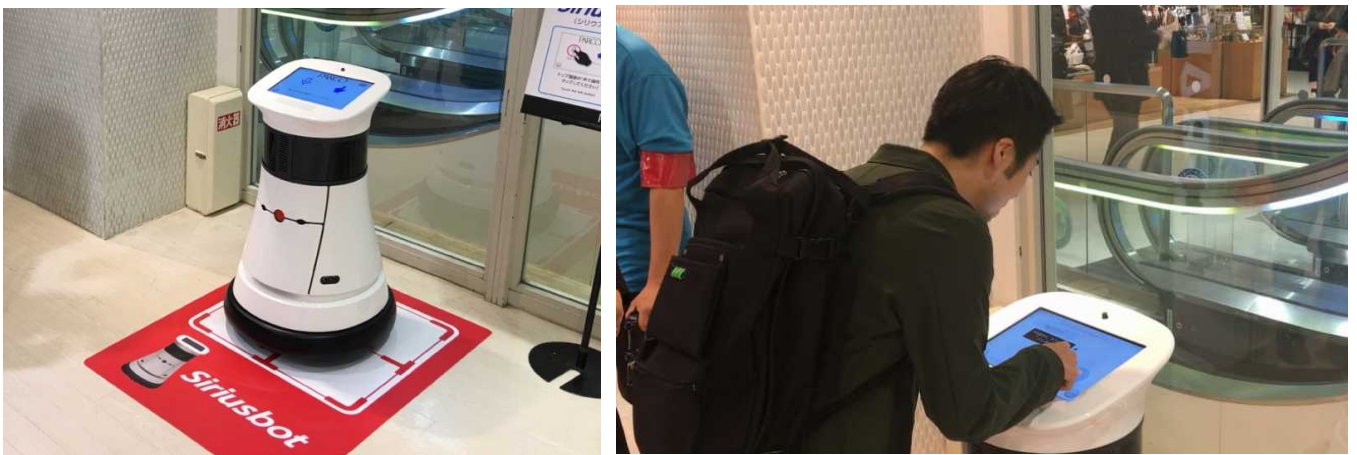
(音声案内サービスについて) グループ ICT 戦略室 TEL : 03-3477-5869
 (株式会社パルコについて) 広報/IR 室 TEL : 03-3477-5710

【背景と展望】

パルコは「独自の先行的 ICT 活用」を中期経営計画の事業戦略の柱のひとつとして掲げ、店舗でのデジタル環境を整備することで新たな消費体験の提供を推進しており、その一環として全国の PARCO 館内にて様々なロボットを活用したご案内の実証実験を実施してまいりました。

2017 年には、東京都産業技術研究センターとの共同事業として、08 ワークス株式会社及び日本ユニシス株式会社と共同で、商業施設・小売店等での業務に特化したロボット「Siriusbot(シリウスボット)」を新規開発し、10 月に池袋 PARCO、11 月に PARCO_ya 上野にて、実証実験として実際に来店されるお客様へ館内のご案内サービスを提供いたしました。

今回の「Amazon Echo」の実店導入については、端末が小型である特性を活かし、ご案内のニーズが想定される複数箇所（10 か所）に設置することにより、これまでご案内が行き届かなかった場所でも、気軽にお問合せをいただける接客環境の実現を目指しております。



2017 年 10 月「Siriusbot」によるご案内の実証実験の様子

※1 Amazon Echo - ハンズフリーで利用が可能、いつでも待機、直ぐに反応

Echo は、音声による操作で、常にハンズフリーで利用でき、いつでも反応します。お客様が部屋のさまざまなところから声をかけ、各種の情報や音楽の再生、ニュース、天気などの情報を求めると、Alexa が直ぐに対応します。

※2 Amazon Alexa - Amazon Echo を支える頭脳

Amazon Echo を支える頭脳である Alexa は、クラウドに構築され、常に進化し、賢くなっています。Alexa に話しかけるだけで、音楽の再生、ニュースやスケジュールの読み上げ、タイマーやアラームのセット、プロ野球や大相撲などスポーツ結果の確認など、日常のさまざまな場面で役に立ちます。

【本件に関するお問い合わせ先】

(音声案内サービスについて)	グループ ICT 戦略室	TEL : 03-3477-5869
(株式会社パルコについて)	広報/IR 室	TEL : 03-3477-5710