



大河原克行

居酒屋やラーメン店などで、ロボットを活用し、接客業務などに生かそうという動きが始まっている。

東京・浜松町のラーメン店「鶏ポタラーメン TH ANK(サンク) 大門店」では、設置されたロボットに顔を認証してもらおうと、スマートフォンに事前登録した顔写真と照合し、来店回数をカウント。三回訪れると、クーポン券が出てきて好きなトッピングがプレゼントされる。

「小規模のラーメン店では、店主が厨房につきつきりになり、常連客を認識で

きない課題があった。また、ロボットの導入により、どんな客層が来ているのか、どの時間帯にどんな注文が多いのか、どんな来店客の客単価が高いのか、といった顧客の属性分析が可能になる」と語るのは、この接客サービスを開発したヘッドウォータースの篠田庸介社長。日本マイクロソフト

の人工知能(AI)技術を活用し、月額三万円から利用できる。東京・神田の居酒屋「くろきん神田本店」でも、このサービスを活用した実証実験を行っている。

ロボットが「飲み友」となってくれる飲みニケーションロボット席を用意。iPhone(アイフォーン)を

コントロールとして利用し、そこから指示すればロボットが言葉をしゃべる。乾杯の音頭や「あれ、もう酔ってます?」「またその話かよ」「もう一杯だけ飲んでいきましょ」など約六十種類の言葉を用意。フリートーク機能では書き込んだ言葉をロボットが話してくれるため、「〇〇、飲めえ!」などと固有名詞を入れた内容にすることも可能だ。

顔認識機能を使って名前を登録しておくことも可能で、次回訪れたときに「〇日ぶりですね」と声をかけてくれる飲みニケーションロボット席。東京・神田で



接客ロボット

話し上手の看板店員

ロボットが「飲み友」となってくれる飲みニケーションロボット席。東京・神田で

かれる。「次のステップでは、来店客の好みにあわせてお酒を勧めるといったことも可能にしたい」(店を運営するゲイトの尾方里優氏)とする。二〇一六年十二月に飲みニケーションロボット席を設置してから、来店客が10%以上増えるという好調ぶり。この席を指定する予約客も多いという。

ヘッドウォータースの試算では、接客のトータルコストを五分の一度にまで削減でき、さらに集客効果や売り上げ拡大にもつなげることができるとみている。二〇一二年までに二百社へのサービス導入を計画している。

「ロボットに一杯勧められて、終電に間に合わなかった」と言い訳する時代がやってくるのか?

(ジャーナリスト)