

2017年11月2日

東日本電信電話株式会社

NTT 東日本、都庁舎サービスロボット実証実験に参画

～ 人と対話可能なロボットによる多言語案内の実証実験を実施 ～

- NTT 東日本は、2017年11月から東京都が実施する都庁舎サービスロボット実証実験に参画します。この実証実験は、東京都がめざす、今後社会での活用が期待される先端技術の実用化および2020年のICTショーケース化の実現にむけて行われるものです。
- 本実証実験では、コミュニケーションロボット「Sota™」※1とタブレットを組み合わせ、都庁舎内にて来庁者に対する多言語案内を実施します。

※1「Sota™」はウイストン株式会社の登録商標です。

1.背景

NTT 東日本では、クラウド型ロボットプラットフォームサービス「ロボコネクト」を2016年9月から提供し、主に介護事業者向けに販売しておりましたが、介護用途以外のニーズも高いことから、本実証実験にて受付業務や案内業務といった用途におけるサービス化に向けた技術検証を実施することとしました。また外国人旅行客の増加が今後期待されるなかで、多言語でのサービス展開に向けた実証実験もあわせて行います。

2.概要

(1)実証実験の内容

①「Sota™」とタブレットの連携による案内

利用者がタブレットに表示された3カ国語(日本語・英語・中国語)から言語を選択します。言語別に表示されたメニューを選択し、目的のコンテンツを検索すると、「Sota™」が選択された言語による音声案内を行います。

<「Sota™」とタブレットの連携による案内イメージ>

①利用言語の選択

利用者がタブレットに表示された言語を選択。



こんにちは。東京都庁舎によこそ。僕が都庁を案内するよ。まずお話しする言葉を選んでね。

②言語別メニュー表示

利用者が、言語別に表示されたメニューを選択しながら、目的のコンテンツを検索。



今僕がご案内できるのは施設だよ。ボタンを押しながら、目的の施設を探してね。

③該当施設の案内

目的のコンテンツを「Sota™」が案内。案内完了後に簡易アンケートを表示。



第一本庁舎だね。ここには売店とか、展望台へ行くエレベータがあるよ。

②「Sota™」との対話による案内

利用者がタブレットで2カ国語(日本語・英語)から言語を選択するか、音声で「Sota™」に問いかけることにより、言語を識別します。タブレットで案内できる施設についてのヒントを表示し、「Sota™」との対話によりコンテンツを検索した上で、「Sota™」が音声による案内を行います。

<ロボットと自然対話による案内イメージ>

①利用言語の選択

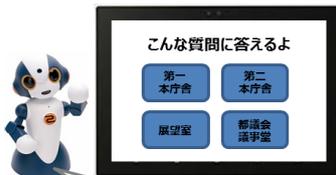
利用者がタブレットに表示された言語を選択するか、言語での問いかけで識別。



こんにちは。東京都庁舎によこそ。僕が都庁を案内するよ。まずお話しする言葉を選ぶか、日本語が英語で話しかけてね。

②質問例の表示

案内できる施設について、具体的なヒントを表示。対話により、「Sota™」がコンテンツを検索。



画面に表示されているようなことを質問してもらえれば、ご案内するよ。画面に表示されていないことも答えられるかもしれないから試してみてね。

③該当施設の案内

目的のコンテンツを「Sota™」が案内。案内完了後に簡易アンケートを表示。



第一本庁舎だね。ここには売店とか、展望台へ行くエレベータがあるよ。

(2) 検証事項

- ・人が集まる雑音の多い環境下での多言語音声認識の実用性確認
- ・1台のロボットで多言語対応するための言語識別技術の実用性確認
- ・受付、案内業務におけるスムーズな情報提供方法の検証

(3)実施期間(予定)

2018年2月上旬

(4)場所

東京都庁第一本庁舎2階

3.今後の展開

NTT 東日本は今回の実証実験により、多言語対話技術の商用化の検討を進めます。また、さまざまな企業と協業し、弊社クラウド型ロボットプラットフォーム上でさまざまな利用シーンに対応するアプリケーションを開発していくことにより、深刻化する人材不足の解決に向けて、業務稼働削減につながるロボットを活用したサービスを提供してまいります。