

2020年9月16日

株式会社木田屋商店  
大成株式会社  
株式会社イーフロー  
東日本電信電話株式会社 千葉事業部

## 「スーパー木田屋」でバーチャル受付システム「T-Concierge」を活用した ニューノーマルな接客サービスを実現

～ ICTとアバター技術を活用して人材活用促進と接客環境の向上を図ります ～

株式会社木田屋商店（本社：千葉県浦安市、代表取締役社長：木田 喜太郎、以下「木田屋」）と大成株式会社（本社：愛知県名古屋市中区、代表取締役社長：加藤 憲司、以下「大成」）・株式会社イーフロー（所在地：東京都台東区、代表取締役：眞壁 幸一）・東日本電信電話株式会社 千葉事業部（所在地：千葉県千葉市美浜区、取締役 千葉事業部長：境 麻千子、以下「NTT東日本」）の4社は、イーフローのアバター技術等（デバイス・アプリケーション）及びNTT東日本の通信回線等各種サービスを、大成がワンストップパッケージ化して提供するバーチャル受付システム「T-Concierge（以下「本サービス」）として、木田屋が運営するスーパーマーケット「スーパー木田屋 北栄店（所在地：千葉県浦安市北栄3丁目）」へ導入しました。

これにより、主に「人材不足」や「働き方改革」等といった社会課題に対して、「ICT（情報通信技術）とアバター技術等を融合した遠隔対応」により、「雇用人材の多様化促進」と「人材配置・業務効率化」及び「接客業務における環境配慮（衛生対策等）・ストレス軽減」等を目的とした“ニューノーマル”な接客サービスを実現しています。

### 1.概要

木田屋では、これまで「新たな雇用機会の創出」及び「雇用する人材の多様化促進」や「遠隔対応による人材配置・業務効率化」・「接客業務における環境配慮（衛生対策等）・ストレス軽減」等といった課題を抱えておりました。

一方で、大成は、20年以上に渡り受付対応業務と向き合ってきた中、Withコロナの環境下を踏まえ、ICTを使った遠隔オペレーティングシステムによる様々な施設で抱える課題解決をめざしており、アバター技術やAIを活用した対話システムにおけるアプリケーション開発の分野において、多くの実績と遠隔オペレーティングシステムに対しての強みがあるイーフローと、ICTを中心とした分野において地域への貢献をめざすNTT東日本と連携して「本サービス」を木田屋へ導入することで、木田屋の課題解決に資するとの想いから、2020年8月6日に本サービスの導入へと至りました。

なお、本サービスにより実現できることは以下の通りです。

- ①お客さま及び店舗スタッフなど従業員双方への新たな店舗環境の提供。
- ② ICTを活用した遠隔対応環境の整備により、勤務地や勤務時間等の労働環境における制約・条件を緩和する他、ソーシャルディスタンスを確保することによる新型コロナウイルス等の感染症拡大防止。
- ③従来のAIを活用した人的稼働の置き換えではなく、実際のオペレーターがカスタマイズ可能なアバターを活用することによるインタラクティブな対話により、小売業等を中心とした接客業務において応対品質を維持。
- ④本サービスに追加機能として実装されているデジタルサイネージ機能を活用した店舗内周知（販売促進PR等）と、バーチャル店員を活用した接客販売を通じた販売促進（売上向上）。

## 【参考】導入サービス（イメージ）



アバターによる接客販売



遠隔対応

## 2.各社の役割

### (1) 木田屋

「雇用する人材の多様化促進」・「遠隔対応による人材配置・業務効率化」・「接客業務における環境配慮（衛生対策等）・ストレス軽減」を推進した、バーチャル店員による接客販売を通じた販売促進及びコロナ禍においても安心して買い物ができる店舗運営。

### (2) 大成

大成・イーフォー・N T T 東日本の各サービスをワンストップパッケージ（受付用端末＋オペレーター用端末＋アプリケーション＋通信回線＋通信用端末など）として「本サービス」を提供。

### (3) イーフォー

本サービスのサーバアプリケーション・オペレーター用アプリケーション・ビジター用アプリケーションの提供及び仕向地毎のカスタマイズ対応を実施。

本サービスの受付用端末として、大型液晶ディスプレイ（Android インタラクティブカンファレンスボード）の提供・運用サポートを実施。

### (4) N T T 東日本

光アクセスサービス「フレッツ光」・「ギガらく Wi-Fi<sup>※</sup>」・「クラウドへ閉域ダイレクト接続するネットワーク基盤（フレッツVPN プライオ<sup>※</sup>）・（クラウドゲートウェイ クロスコネクト<sup>※</sup>）」を組み合わせたインターネットを使用しない閉域ダイレクト接続により、クラウドサーバとセキュアに接続する環境の提供。

※ギガらく Wi-Fi

オフィスや店舗で役立つ機能に加え、プロによる導入から運用までのサポートが付いた、安心・カンタン・すぐに使える Wi-Fi サービスです。

（参考）<https://flets.com/gigarakuwifi/>

※フレッツVPN プライオ

フレッツ網を利用し快適でセキュアな通信が可能な VPN（仮想専用ネットワーク）サービスです。ベストエフォート通信に加え、優先的にパケットを転送する帯域優先機能を使うことで、通信が混み合っている場合でも安定的な通信を提供します。

（参考）<https://business.ntt-east.co.jp/service/vpnprio/>

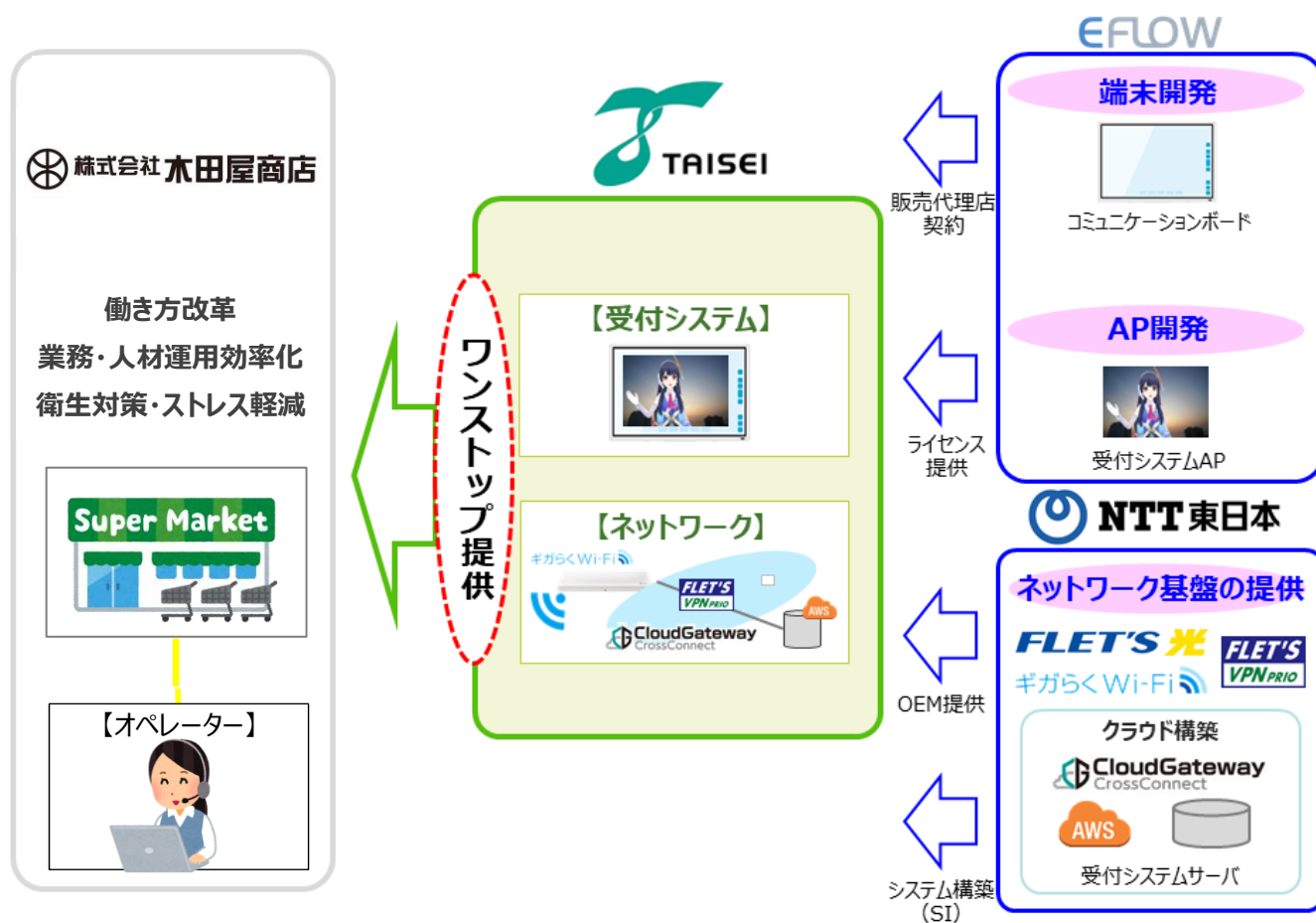
※クラウドゲートウェイ クロスコネクト

信頼性の高い閉域ネットワーク経由でクラウドサービスを利用されたい法人のお客さま向けに、N T T 東日本が提供するフレッツ・VPN サービスからクラウドサービスとN T T 東日本のデータセンターへの接続を可能とする定額制のネットワークサービスです。

さまざまなクラウドサービスとフレッツ・VPN サービスを接続して、セキュアにシステムを構築することができます。

（参考）<https://business.ntt-east.co.jp/service/crossconnect/>

【参考】各社の役割（イメージ）



3. 今後の展開

1781年創業の木田屋は、創業者の意志を受け継ぎ、古き良き伝統を残しながらも、ICTを活用した店舗運営の効率化や人材活用に真摯に取り組んでまいります。今後はスーパーマーケット事業のみならず、本技術を290円という圧倒的なコストパフォーマンスを誇る「弁当」事業にも活用し、バーチャル遠隔接客・中小企業でも可能な「無人レジ販売」の実現に向けて邁進してまいります。

また、大成を始めとしてイーフロー・NTT東日本は、「本サービス」の提供に続き、今後もICTやアバター技術等による遠隔対応を今後も更に推進し続けることにより、地域における“ニューノーマル”な取り組みを支援し、社会に貢献してまいります。