

2017年3月1日

株式会社セゾン情報システムズ

## リテールテック JAPAN 2017 に参考出展 AI とロボットを活用したコンシェルジュサービスを研究開発 ～店舗に関わる全ての人のストレスからの解放をめざして～

株式会社セゾン情報システムズ（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：内田 和弘（以下、セゾン情報システムズ））は、AI（人工知能）技術とロボット型デバイスを活用したコンシェルジュサービスの実用化に向けた研究開発を行い、2017年3月7日から行われるリテールテック JAPAN 2017に参考出展することを発表いたします。

### ■背景・課題

近年、インターネットやスマートフォンの普及に伴う消費者の購買行動が多様化し、ECサイトでの商品購入が増加傾向にあるため、小売業界の店舗ではお客様に来店していただくために、カフェを併設した店舗の展開を行うなど様々なサービスに取り組んでいます。

また、人口減少で労働力不足が深刻化する中、店舗で働くパート・アルバイトの人材不足が社会問題となっており、小売業界のような労働集約型サービス分野は多くの人手に頼らないビジネスモデルへの転換を求められています。

そこで期待されるのがロボットによる店舗でのユニークで新しいサービスです。AI やロボットを活用した取り組みの注目度は高く、世界のロボティクス関連市場では、技術の進化、ユースケースの拡大、市場の受容性の高まりから 2015 年～2020 年において、最も高い成長率が見込まれる産業分野に小売業があげられています（※1）。

・出典 ※1 : IDC Worldwide Semiannual Commercial Robotics Spending Guide, 2016H1

### ■サービスの概要と導入効果

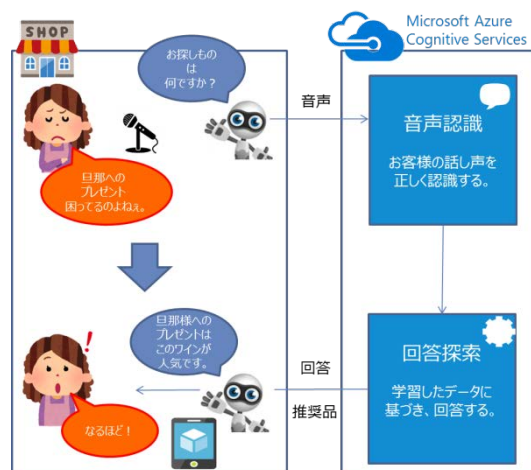
この度発表するコンシェルジュサービスは、お客様の声を正しく認識し、自然言語による会話で接客対応をします。曖昧な問いかけにも自ら仮説を立てて推論・予測をし、お客様のニーズに応じた商品を提案する AI の能力を活用して、新しい方法でお客様と繋がり、従業員の生産性向上を支援するサービスです。ロボットとコンピューターが自ら考え、学習し、自分なりの答えを導き出すシステム、コグニティブ・コンピューティングを活用しております。

本サービスでは、AI 技術基盤として Microsoft Corporation（本社：米国、最高経営責任者（CEO）：Satya Nadella（以下、マイクロソフト））が提供するクラウドプラットフォーム「Microsoft Azure」上の「Cognitive Services」を採用しております。

本サービスの活用により、店舗でのコミュニケーションが活性化するとともに、前述の人材不足問題に対しても、ロボットによる接客が解決の一助になると考えております。これによりお客様満足度の向上や来店者の増加に貢献するものと期待しております。

### ■今後の展開について

セゾン情報システムズでは、この度発表したコンシェルジュサービスを実際の店舗で活用する実証実験を行い、更なるサービスの強化を行った上でビジネス化を図る予定となっております。



## ■リテールテック JAPAN 2017 の出展について

セゾン情報システムズは、2017年3月7日（火）～3月10日（金）に東京ビッグサイトにて行われる日本経済新聞社主催のイベント「リテールテック JAPAN 2017」に今回のコンシェルズサービスを参考出展いたします。

（リテールテック JAPAN 2017 詳細 URL : <https://messe.nikkei.co.jp/rt/>）

（東京ビッグサイト東2ホール：日本マイクロソフトブース内 小間番号 RT1408）

## ■エンドースメント

日本マイクロソフト株式会社 デベロッパー エバンジェリズム統括本部

ISV ビジネス推進本部長 奥主 洋様

日本マイクロソフトは、株式会社セゾン情報システムズによる AI とロボットを活用したコンシェルジュサービスでの Microsoft Azure および Microsoft Cognitive Services の採用を心から歓迎いたします。コンシェルジュサービスが Cognitive Services を活用することで、小売店舗での買い物体験の革新につながることを期待しております。日本マイクロソフトは今後も株式会社セゾン情報システムズと連携し、AI を利用した店舗変革の推進をめざしてまいります。

### ・商標関連

- Microsoft および Microsoft Azure、Microsoft Cognitive Services は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

- その他の会社名、製品名、サービス名等は、各社の登録商標または商標です。

## ■「Microsoft Azure」について

（詳細 URL : <https://azure.microsoft.com/ja-jp/>）

「Microsoft Azure」は、マイクロソフトが提供するクラウドプラットフォームサービスであり、高い可用性、柔軟性、セキュリティを兼ね備えています。

## ■株式会社セゾン情報システムズ について

本社：〒170-6021 東京都豊島区東池袋 3-1-1 サンシャイン 60 21F

設立：1970年9月1日

代表者：内田 和弘（代表取締役社長）

資本金：1,367,687,500円

事業内容：カードシステム事業、流通・ITソリューション事業、HULFT 事業

証券コード：9640（東京証券取引所 JASDAQ スタンダード市場）

URL：<http://home.saison.co.jp/>

＜報道関係者様からのお問い合わせ先＞

株式会社セゾン情報システムズ

広報担当：豊田・湯村

TEL：03-3988-3477

E-mail：kikaku@saison.co.jp

＜サービスに関するお問い合わせ先＞

株式会社セゾン情報システムズ

流通・ITソリューション事業部 今野（主）

TEL：03-3988-1332

E-mail：retail-mkt@saison.co.jp