

接客端末の利用状況を見える化 「InterPlay Elastic Framework」をアップデート ～ダッシュボード機能を活用した接客効率向上が可能に～

アルプス システム インテグレーション株式会社(本社:東京都大田区、代表取締役社長:永倉 仁哉、以下ALSI〔アルシー〕)は、無人・遠隔・自動案内など状況にあわせて「えらべる接客」をコンセプトとしたリモート接客・受付システム「InterPlay Elastic Framework(インタープレイ エラスティック フレームワーク)」をアップデートし、8月27日より提供開始いたします。

■アップデートの背景

ALSIが実施した調査(注1)では、デジタル接客端末において、利用状況を可視化できず費用対効果がわかりにくいことが導入事業者の課題となっており、端末の利用状況を定量的に取得・活用できる仕組みが求められていることがわかりました。

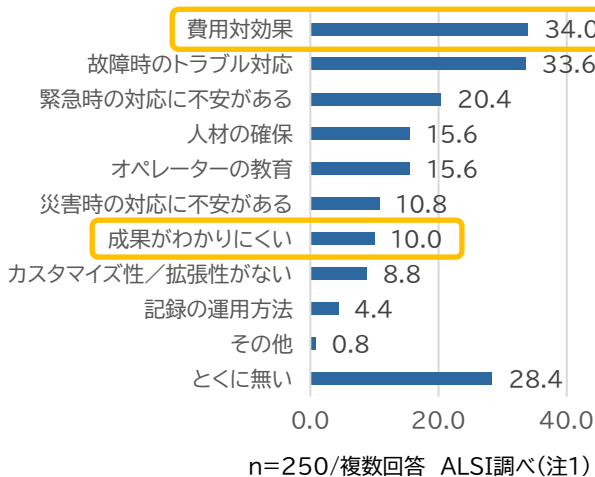
InterPlay Elastic Frameworkは、AI・アバター・インタラクティブサイネージ・多言語対応など、さまざまなコミュニケーション機能を搭載したリモート接客・受付システムです。リモートによる有人接客だけでなく、AIチャットボットによる無人接客、タッチパネルによる自動案内など、状況に合わせて利用方法を選ぶことができます。このたびのアップデートにより、接客端末で取得した各種データの活用を促進し、接客・窓口業務のDXに貢献します。

■アップデートのポイント

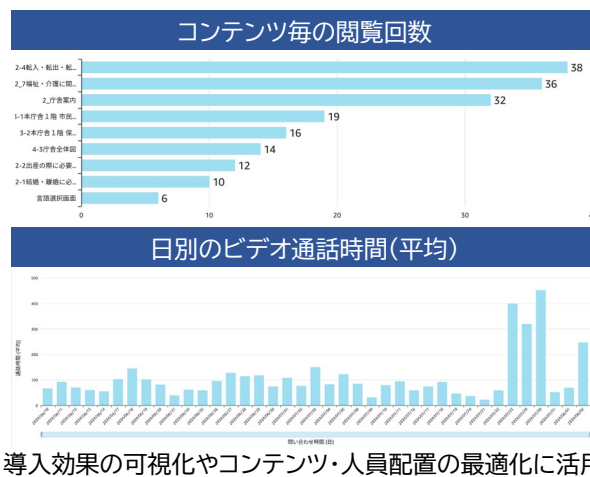
①接客端末の利用状況を見える化するダッシュボード機能

接客端末の利用状況(曜日/時間帯別のビデオ通話/コンテンツ閲覧状況など)や対話履歴などの情報を見える化し、ダッシュボードとして表示できる機能を新たに提供開始します。費用対効果の可視化や来訪者ニーズに合わせた応対・情報案内、コンテンツ・人員配置の適正化などに活用でき、接客効率や顧客体験の向上を支援します。

【遠隔接客の課題(導入事業者)】



【ダッシュボードによる可視化イメージ】



②利用者とオペレーターが共同で書類作成できる同時操作機能

これまでオペレーターが共有した画面を利用者が操作することはできませんでした。新たに追加した同時操作機能により、例えば、旅行会社や保険、銀行などの窓口でオペレーターが申し込みページを共有し、利用者が案内に従って必要事項を入力、内容を確認したうえで申し込むことが可能となります。これにより、案内から申し込みまでの一連の手続きをリモートで完結できるようになります。



その他、多言語翻訳/チャット利用時の音声発話機能や画面レイアウト変更のサポートなど、より便利に活用いただけるようにアップデートしました。

【提供概要】

サービス名	リモート接客・受付システム「InterPlay Elastic Framework」
提供開始日	2024年8月27日
主なポイント	<ul style="list-style-type: none">接客端末の利用状況や対話履歴などのデータを見える化するダッシュボード機能利用者とオペレーターが共同で書類作成できる同時操作機能
ターゲット	<ul style="list-style-type: none">データ活用によって施設のDXをさらに推し進めたい企業/自治体施設における窓口業務の無人化/省人化を検討している企業/自治体
提供価格	<ul style="list-style-type: none">初期登録料:28,600円～、年額利用料:343,200円～(税込み、接続端末1台あたり)※各機能の利用には別途料金が発生します
詳細情報 URL	https://www.alsi.co.jp/ai-iot/ai/

■InterPlay Elastic Frameworkの利用シーン**①自治体の窓口業務遠隔支援**

マイナンバーの問い合わせや介護相談などわざわざ遠くの役所窓口に行かずとも近くの出張所や公民館、行政施設にモニターを置くだけで新たな窓口を開設することができます。相談内容に応じた呼び出し先の変更や、担当者が顔出ししないアバターを介した対応も可能です。

**②店舗接客/窓口の遠隔対応**

量販店の店頭販売や、催事場の呼び込み接客、新規カード申込の店頭接客などをリモートで実施できます。サイネージの前に立った人への呼びかけ(Webカメラによるモニタリング)や、接客時の画面共有機能を使った申込案内など、対面接客と変わらない対応を実現します。

**③インバウンド向けの多言語接客**

観光施設やホテル、外国人旅行者が多く訪れる店舗で、さまざまな言語で接客・受付をすることができます。ビデオ通話による会話をリアルタイムで自動翻訳して、言語の壁を越えたスムーズなコミュニケーションを実現します。

※2024年8月27日現在、14か国語に対応しています。

**④非常時避難支援**

ゲリラ豪雨や河川氾濫、地震、火災など有事の際に遠隔から防災モードへ切り替えることができます。観光施設や自治体施設にある普段使いのサイネージ端末に避難誘導画面や警告音を流して、子どもや外国人旅行者など地元の情報を入手しづらい方に向けても防災支援を行えます。

**■アルプス システム インテグレーション株式会社について**

アルプス システム インテグレーション株式会社(ALSI[アルシー])は、電子部品からシステムソリューションまで手掛ける総合メーカー アルプスアルパイン株式会社のグループ会社として、1990年に設立いたしました。製造業の現場で培った「ものづくり」の思想を原点に、「デジタルソリューション」「セキュリティソリューション」「ファームウェアソリューション」「AI・IoTソリューション」を展開しております。今後もALSIは、IT環境の変化に素早く柔軟に対応し、お客様の企業競争力強化と業務改革に貢献してまいります。

注1:アルプス システム インテグレーション株式会社 デジタル接客端末による無人接客・遠隔接客に対する意識調査
※掲載されている会社名および商品名は各社の商標または登録商標です。

本件に関する報道関係者から
のお問い合わせ先

アルプス システム インテグレーション株式会社 管理部 広報課 田代・吉井
TEL:03-5499-8181 FAX:03-3726-7050 E-mail:pr@alsi.co.jp
〒145-0067 東京都大田区雪谷大塚町1-7 URL: <https://www.alsi.co.jp/>