

報道関係各位

2021年11月18日
株式会社 LIXIL

ショールームでの顧客体験向上に向けたデジタル化の取り組みを加速 LIXIL ショールーム東京で AI ロボット接客サービスの実証実験を実施

株式会社 LIXIL (以下 LIXIL) は、LIXIL ショールーム東京 (東京都新宿区) にて、2021年11月18日 (木) から2021年12月14日 (火) のナイトショールームの時間帯 (18時から20時)、デジタル技術を活用した顧客体験 (カスタマーエクスペリエンス) の向上を目的に、接客サービスを行う AI ロボットとネットワークカメラを利用した顧客行動分析システムによる実証実験を実施します。



これまでのナイトショールームでは、コーディネーターによる対面接客を行わず、来場したお客さまにはご自由に見学をいただいております。

本試験運用では、キッチン展示エリアにお越しになったお客さまに対して、ロボットによる「リシェル SI」の商品説明やツアーガイドを体験いただけます。ロボットに設置されたタッチパネルによって、お客さまが見学中に興味を持った商品 (実験では「リシェル SI」のみ) について、コーディネーターに接触することなく、安心して詳しい商品説明を受けていただけるサービスです。その後、お客さまがさらに詳しい説明や見積もりを必要とする場合、コーディネーターの接客を受けられるオンラインショールームに誘導する仕組みになっています。ロボットによる接客サービスの有用性を確認します。

同時に、ネットワークカメラを利用した顧客行動分析システムで、ロボット接客の前後のお客さまの滞在時間や導線、お客さまとロボットとの接触時間等を測定・収集し、データを分析。今後、それぞれのお客さまのニーズに合わせた最適な提案ができる新しいデジタルサービスの実現にむけて検証していきます。

全社でデジタルトランスフォーメーションを進める LIXIL では、ショールーム運営においても、かねてよりお客さまの満足度を高めるため、デジタル技術を活用したさまざまなサービスを提供してきました。昨年5月にはスマホやパソコンの画面を通して、ショールームコーディネーターと相談できるオンラインショールームをコロナ禍のソリューションとしていち早く全国展開を行い、オンライン接客によるお客さま満足度は93%*と高い評価をいただいております。LIXIL は、デジタルとデータに基づいたアプローチによって、対面とオンラインそれぞれの利点を組み合わせたハイブリッド型サービスを提案し、さらなるカスタマーエクスペリエンスの向上を目指します。

*LIXIL ショールームアンケート調べ

<参考資料>

■ AI ロボットを使った実証実験の概要

実施場所：LIXIL ショールーム東京 6F キッチン展示エリア

〒160-6107 東京都新宿区西新宿 8-17-1 住友不動産新宿グランドタワー6F

実施期間：2021年11月18日（木）から2021年12月14日（火）の月、火、木、金曜日、ナイトショールーム時間帯（18時から20時）

内容：AI コミュニケーションロボット1台とネットワークカメラ1台、RFID 読み取り機3台を連動させ、キッチン展示エリアのお客さまの行動を測定・収集し、データを分析する実証実験。

協力企業：キャノンマーケティングジャパン株式会社、IGP ROBOTICS 株式会社

1. ロボットによる接客サービスの有用性の検証

ロボットの接客サービス

リシェル SI 機能紹介	タッチレス水栓、セラミックトップ、らくぱっと収納、よごれんフードについて動画を使って、ロボットに設置されたタッチパネルで紹介
リシェル SI ツアー	タッチレス水栓、セラミックトップ、らくぱっと収納、よごれんフードについて実際の展示場所に移動して音声とタッチパネルにて案内
リシェル SI 口コミ紹介	実際にリシェル SI 利用者の声を「口コミ」風にタッチパネルで紹介
その他の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・自宅に合うプランを検討したい場合は、オンラインショールームを紹介 ・その場で商品の質問をしたい場合は、ロボットの画面のQRコードを読み取り、オンラインのコーディネーターを紹介

2. 来場者の行動データ分析

ネットワークカメラを利用した顧客行動分析システムで、ロボット接客の前後のお客さまの滞在時間や導線、お客さまとロボットとの接触時間等を測定・収集し、データを分析。

■ LIXIL ナイトショールーム

18時から20時の間、お客さまのみで自由にショールームを見学いただけるサービスです。（2020年8月より開始）日中のご来館が難しい方や お勤め帰り、ショッピングのついでに見学したい方などにおすすめしています。現在、ショールーム東京、ショールーム大阪、ショールーム横浜、ショールーム名古屋で期間を設定して実施しています。事前予約制で、見学時間は1時間です。コーディネーターの対面接客はございませんが、お客さまからのご質問やご相談がある際には、館内からオンラインでコーディネーターがお応えするオンラインサービスで対応いたします。

■ LIXIL オンラインショールーム

オンラインショールームは、スマホ・パソコンなどの画面を通して、場所や時間を気にせずに、ショールームコーディネーターと無料でご相談できるサービスです。お客さまが自宅にいながら、オンライン上でショールームコーディネーターによる商品の案内を受けられるほか、ご要望に沿ったプランのお見積りや3Dの完成予想イメージをその場でご覧いただくことが可能です。2020年5月に開始したオンラインショールームは累計33,000組以上（2021年9月末時点）のお客さまにご利用いただいております。対面とオンライン含めたショールームの接客件数はコロナ前の数とほぼ変わらない数を保っています。