

玉川高島屋S・C様

東神開発株式会社が運営する玉川高島屋S・Cの館内放送係として、AIアナウンサー「荒木ゆい」を採用。ショッピングセンターでは全国初の試みで、AI技術を活用し、働き方改革をサポート。



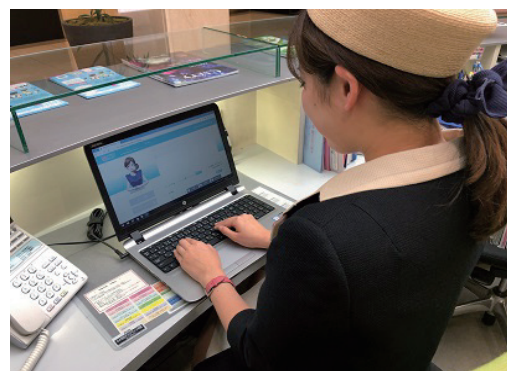
玉川高島屋ショッピングセンター（運営：東神開発株式会社／略称：玉川高島屋S・C）様は、2019年7月16日より、株式会社Specteeが開発し、ソニービジネスソリューション株式会社（現：ソニーマーケティング株式会社）が、提供するAIアナウンサー「荒木ゆい」を館内放送係として採用、ご利用を開始されました。

【導入のきっかけ】インフォメーション係の働き方改革を目指して

ショッピングセンターでは全国で初めての試みとなるAIアナウンサーを起用した目的は、玉川高島屋S・Cにおける“働き方改革”の推進にあります。玉川高島屋S・Cでは、繁忙期になると30分毎に3～4種類もの肉声によるご案内を放送していましたが、毎日、放送内容が異なる為に録音放送とする事ができず、インフォメーション係の大きな業務負担になっていました。また、従来の肉声による放送を行うにはインフォメーション係1人あたり約12時間もの教育を要していました。さらに、昨今の人材不足の波はインフォメーション係にまで波及し、放送の教育スキルを持ったスタッフも少なくなってきました。そこで特別な機材や技術なしに、原稿をパソコンからテキスト入力するだけで音声読み上げができるAIアナウンサーの導入を検討する事になりました。

【導入の決め手】人に近い自然な読上げと導入のしやすさ

導入検討に際しては、複数のAIアナウンサーを調査し、「荒木ゆい」が“一番人の声に近く”聞きやすい声でした。「荒木ゆい」の声を実際に館内でテストした際は、AIの声とは思えない、自然な読上げに対し、関係者から想定以上の良い反応が出たため、導入を決定しました。また、「荒木ゆい」導入に必要な機材が、インターネットにつながるPCとヘッドフォンジャックとミキサーをつなぐケーブルだけで、特別な機材が不要な点と、アナウンスさせたい文章をPCのブラウザーに入力するだけという点も魅力的だったため、スムーズな導入にいたしました。



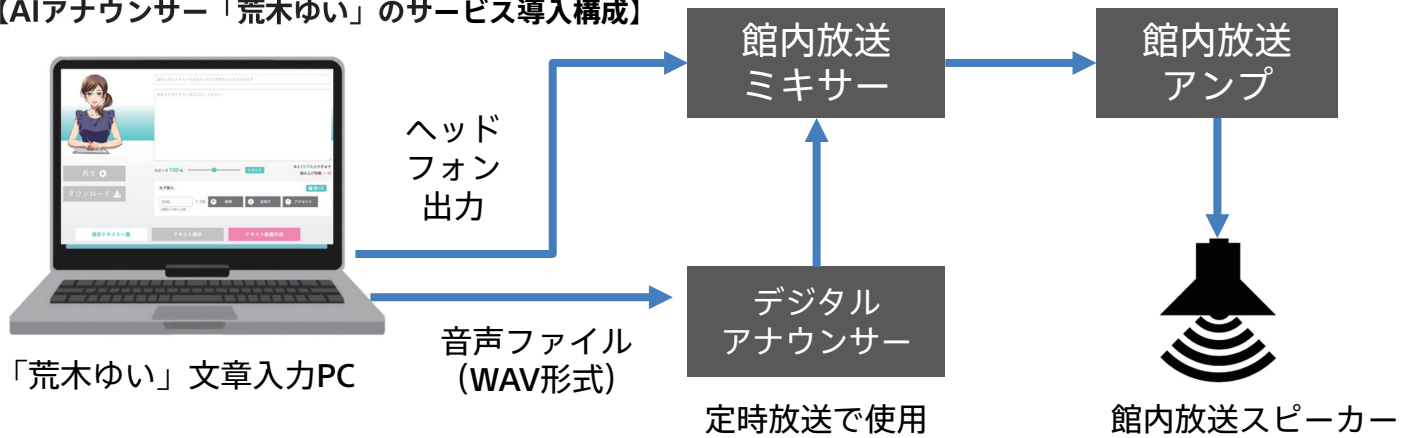
【インフォメーションカウンターでのAIアナウンサー「荒木ゆい」利用】

【導入後のワークフロー】AIアナウンサー「荒木ゆい」による館内放送

今までは、インフォメーションカウンターの担当者が原稿をマイクで読み上げ、館内放送をしていました。

「荒木ゆい」の導入後は、インフォメーションカウンターに設置しているPCで「荒木ゆい」の文章入力画面に入力し、生成された音声をPCで確認後、PCの音声を館内放送に切り替えるスイッチを入れて館内放送をする形になりました。また、定時に流す定型アナウンスは、「荒木ゆい」でアナウンスの音声ファイルを生成し、音声ファイルを再生する“デジタルアナウンサー機器”に取り込み、タイマー設定をすることで、自動で定時アナウンスが流れるようにしました。

【AIアナウンサー「荒木ゆい」のサービス導入構成】



【AIアナウンサー「荒木ゆい」の利用展開】

「荒木ゆい」が担当してる館内放送は、当初は“お待合せ”、“お店でのお忘れ物”、“迷子”などの“呼び出し”からスタートしました。インフォメーション係が操作に慣れた現在は、“館内イベント紹介”、“新店オープンのご案内”、“防犯面などの注意喚起”、“定時放送”など、館内放送のアナウンスの約90%を「荒木ゆい」が担当するまでになりました。また、「荒木ゆい」は館内放送以外の用途でも活躍しています。例えば、“玉川高島屋S・C 50周年パーティー”の“司会”のアナウンサーとしてや、テナント様の従業員向けの“eラーニングコンテンツのナレーション業務”などです。

【AIアナウンサー「荒木ゆい」の導入後の感想】

AIアナウンサー「荒木ゆい」の採用により、インフォメーション係の館内放送トレーニングの負担が大幅に軽減されたため、新しく採用した人でも今までより早く、インフォメーション係として現場で活躍しやすくなりました。また、館内アナウンスが「荒木ゆい」にほぼ集約されたため、インフォメーション係の各人による発音やアクセント等の違いが無くなったため、お客様にとってより聞き取りやすく、より分かりやすいご案内が実現できました。実際にお客様からも館内放送が聞きやすくなったとお声もいただいており、「荒木ゆい」採用の費用対効果も十分に高いと感じています。

【AIアナウンサー「荒木ゆい」への今後の期待】

AIアナウンサー「荒木ゆい」の導入は“AI技術を活用することで、働き方改革をサポート”という導入目標を十分に満たしてくれていると感じていますが、AI技術の今後の発達により、玉川高島屋S・Cでお買い物をしていただく方にも、そこで働く従業員の方にも過ごしやすい、“働き方改革”の推進をさらに進めていただければと考えています。

玉川高島屋S・C

1969年、国内初の本格的な郊外型ショッピングセンターとして開業した玉川高島屋ショッピングセンター。百貨店と340の専門店の他、ホールやカルチャーセンター等の文化施設も備えています。また屋上の庭園化、テラスの緑化等、街の自然と共生する環境づくりに努めています。開業50周年を迎え、引き続き上質な商業空間、都市機能を併せ持つ魅力的な街づくりを今後も推進していきます。



東神開発株式会社は、1963年、日本初の本格的郊外型ショッピングセンター（SC）の開発にあたり、高島屋を母体として設立されました。高度経済成長期時代のパイオニアとしてオープンした玉川高島屋S・Cは、たゆまぬ革新と成長を続け、クオリティ及び営業実績において日本を代表するSCの地位を維持しています。

さらに、柏高島屋ステーションモール、シンガポール高島屋S.C.の開発・運営により、経営基盤の安定化と国内外へのネットワークの拡充を実現。グローバルな視点に立つ、総合的なSC経営のノウハウを進化させてきました。多様化する業態、激化する競争環境の中、日本の流通産業は大きな転換期を迎えてますが、東神開発はテナント及び地域との共存共栄を貫き、SCの更なる発展の牽引車として邁進していきます。