

2014年10月29日

ネスレ日本株式会社

ソフトバンクロボティクス株式会社

## 「ネスカフェ」のコーヒーマシン売り場で 感情認識パーソナルロボット Pepper が接客

これまでにない新しいショッピング体験をお客さまに提供

2014年12月から日本全国の家電量販店で順次展開

ネスレ日本株式会社(本社:兵庫県神戸市、代表取締役社長 兼 CEO:高岡 浩三、以下「ネスレ」と)、ソフトバンクロボティクス株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:富澤 文秀、以下「ソフトバンクロボティクス」)は、ソフトバンクロボティクスが開発する世界初の感情認識パーソナルロボット Pepper を、「ネスカフェ」のコーヒーマシン売り場の接客に活用する新たな取り組みを開始し、2014年12月から日本全国の家電量販店で順次展開していきます。両社は、2015年末までに家電量販店をはじめとする日本全国のさまざまな店舗で1,000店規模での展開を目指します。



■このリリースに関する写真(3点)は下記リンクからダウンロードできます。

<https://app.box.com/s/jtehuwe4akneaqoth8s9>

■このリリースに関する映像は下記リンクから各々ご覧いただけます。

【PR映像】

<ネスカフェ WEB サイト> <http://nestle.jp/brand/nescafe/>

<YouTube> <http://youtu.be/OUK7u7cbqgY>

【Pepper 接客映像】

<ダウンロードはこちらから> <https://app.box.com/s/ce0kk3bflu9k381c1hbz>

<YouTube> <http://youtu.be/OaOcN1IEwI4>

今年6月からソフトバンクショップのクルーとして活躍している Pepper が、家電量販店の「ネスカフェ」のコーヒーマシン売り場に常駐し、接客を開始します。「ネスカフェ」専用のアプリケーションが搭載された Pepper は、家庭用コーヒーマシン「ネスカフェ ドルチェ グスト」「ネスカフェ ゴールドブレンド バリスタ」について詳しく説明するだけでなく、会話を通じてお客さまのニーズを把握し、そのニーズにぴったりのマシンを提案するなど、これまでにないワクワクするような新しいショッピング体験をお客さまに提供します。

ネスレは、この新しい取り組みにより、店頭でのお客さまと Pepper の会話を通じて消費者ニーズを深く掘り起こすことで、将来的な製品や店頭サービスの改善につなげていきたいと考えています。ソフトバンクロボティクスは、これまでのソフトバンクショップへの導入に引き続き、このたびの取り組みを通じて、Pepper とのコミュニケーションをより幅広いお客さまに体験していただき、ロボットをより身近に感じていただくことを目指します。

## ■両社代表のコメント

### ネスレ日本株式会社 代表取締役社長 兼 CEO:高岡 浩三

「Pepper がネスカフェ製品を説明しながらお客さまと会話をするという両社の新たな取り組みが実現し、大変うれしく思います。このような新しい接客のビジネスモデルが日本発のイノベーションとして全世界へ広がっていくことを期待しています」

### ソフトバンクグループ代表:孫 正義

「世界最大のグローバル食品企業であるネスレと共同で、Pepper を利用した先進的な接客体験を創造することには大変夢があります。気軽にロボットと触れ合える店舗を共に作り広めていくことで、世界中の人々に驚きと笑顔を提供したいと思います」

以上

## <参考資料>

### ■Pepper

Pepper は、ソフトバンクロボティクス株式会社と ALDEBARAN Robotics SAS (アルデbaran) が共同で開発した、周囲の状況を把握して自律的に判断し行動する、独自のアルゴリズム(計算方法)が搭載された世界初の感情認識パーソナルロボットです。最新の音声認識技術や、滑らかな動きを実現する優れた関節技術、人の表情と声のトーンを分析して人の感情を推定する感情認識機能を搭載するなど、人とのコミュニケーションに特化した機能とインターフェースを備えています。これにより、親しい友人や家族と接するように、自然なコミュニケーションを楽しむことが可能になります。さらに、お笑いやダンスなど多彩なエンターテインメントで人々を楽しませる機能も充実しています。今後の一般販売に向けては、人との日々のコミュニケーションを通じて学習し、成長していく機能も実装する予定です。



### ■「ネスカフェ ドルチェ グスト」

14種類の豊富なカフェメニュー(レギュラーコーヒー、カプチーノ、ラテマキアート、宇治抹茶ラテ、ココアなど)が自宅で簡単に楽しめるカプセル式本格カフェシステム。

酸素を抜いた専用カプセルに挽き豆を密封し、鮮度をキープしているため、いつでも焙煎し立ての香りと味わいのレギュラーコーヒーを楽しめます。お手入れの箇所も少なく、作り方も後片付けもとても簡単です。



### ■「ネスカフェ ゴールドブレンド バリスタ」

レギュラーソリュブルコーヒー「ネスカフェ ゴールドブレンド」などの専用カートリッジ「ネスカフェ エコ&システムパック」を使って、5種類のコーヒーメニューが楽しめる本格コーヒーマシン。

簡単なボタン操作で、いつもの「ネスカフェ」が繊細なクレマ(泡)の立つ美しいエスプレッソタイプコーヒーに変わり、「ネスレ ブライト」を加えれば、ふわふわに泡立つクリーミーなラテ系メニューもお楽しみいただけます。一杯あたりの経済性にも優れ、ご家庭やオフィスでの新しいカフェスタイルを提案します。

