

2025年4月11日
NTTコミュニケーションズ株式会社
株式会社セブン-イレブン・ジャパン

大阪・関西万博のセブン-イレブン店舗において NTT Com による IOWN を活用した遠隔接客の実証を開始 ～IOWN によるお客様、操作者双方にストレスのない大阪・関西万博での遠隔接客の実現～

NTT コミュニケーションズ株式会社（代表取締役社長：小島 克重、以下「NTT Com」）、株式会社セブン-イレブン・ジャパン（代表取締役社長：永松 文彦、以下「セブン-イレブン」）の2社は、avatarin 株式会社（以下「avatarin(株)」）の協力のもと、大阪・関西万博の会場内のセブン-イレブン2店舗（西ゲート店、ウォータープラザ店）と QUINTBRIDGE^{※1} において遠隔接客の実証（以下、本実証）を2025年4月13日の万博の開幕日より開始します。本実証では、離れた店舗を日本電信電話株式会社（以下、NTT）の IOWN^{※2} APN^{※3} で接続し、avatarin(株)が独自開発したアバターロボット「newme（ニューミー）」^{※4} を活用して、NTT パピリオン施設内の遠隔接客ルームより遠隔接客を行います。

セブン-イレブンは店舗での遠隔接客、NTT Com は IOWN の APN の提供、avatarin(株)はセブン-イレブンに対し newme や avatar クラウド環境など提供することで、来店のお客様や newme の操作スタッフ双方にストレスのない遠隔接客を可能にします。



図1 大阪・関西万博のセブン-イレブン店舗イメージ

1. 本実証の概要と特長

<実証概要>

万博会場内の主にセブン-イレブン店舗にて、IOWN を介してアバターロボット newme を活用し、来店のお客様と操作スタッフの双方にストレスのない遠隔接客体制の構築に向けた実証を実施します。

- ・開始 2025年4月13日(日)
- ・実施場所 セブン-イレブン西ゲート店、セブン-イレブンウォータープラザ店(万博会場内)
QUINTBRIDGE(大阪市内)
※QUINTBRIDGEは2025年4月14日(月)より
- ・newme 操作場所 NTTパビリオン施設内 遠隔接客ルーム
- ・接客内容 売場のご案内、お問合せ対応、おすすめ商品の紹介等
※日本語、英語対応

<特長>

- ・将来的な人材不足の課題に対して接客業務の省人化・効率化の検証を目的に、万博会場内とQUINTBRIDGEに敷設されているNTTのIOWNを利用し、お客様、newmeの操作者、双方にストレスのない遠隔接客を実施します。
- ・newmeは、遠隔地を自由に動きまわり、自分の目で見て、話すことができる、コミュニケーションに特化したロボット。遠隔でも「人のスキル・価値」を提供できるので、人による対応が必要な接客や案内業務など、人材が不足している幅広い業界でのソリューション・サービス提供を可能にします。
※AI関連の機能は開発中です

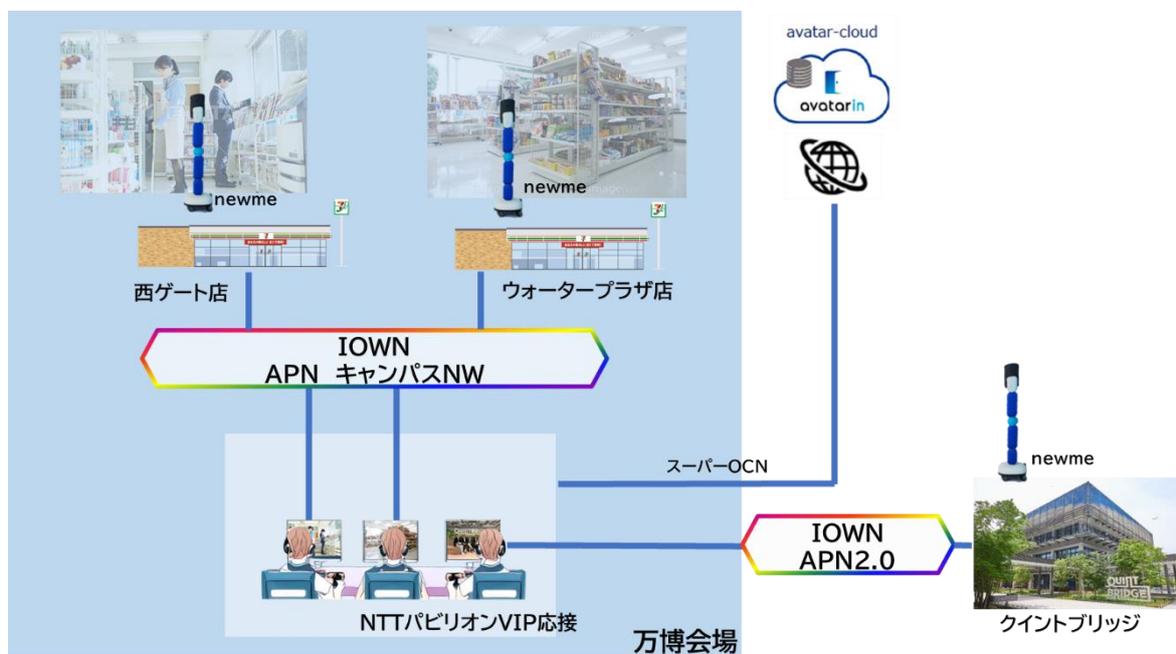


図2 本サービスのイメージ



図 3 newme のイメージ



図 4 遠隔接客の様子

2.各社の役割

・NTT Com :

IOWN 利用環境（接続機器等）の提供

インターネット接続環境の提供

・セブン-イレブン：

- 遠隔接客サービスの提供
- 遠隔操作のスタッフの配置

3.背景

国内では人口減少や少子高齢化が進み、市場環境は大きな変化の中にありますが、新たにインバウンド需要が伸びており、今後、持続的な市場の拡大が期待されます。その反面、観光業等での雇用が拡大する中で、小売業でも人材確保がより厳しい状況になっています。これらの課題を解決するために、高速・大容量・低遅延の IOWN APN を介して、セブン-イレブン店舗に来店するお客様に接客業務を行い、付加価値の高い買い物を体験いただくとともに、店舗の省人化・効率化をめざす遠隔接客の実証実験を行います。

4.今後の展開

大阪・関西万博での実証実験によって得られた知見をもとに、将来的にセブン-イレブン各店舗に来客するお客様に付加価値の高い買い物体験の提供の検討を行います。また、少子高齢化により労働力の減少が想定されることから遠隔接客による店舗の省人化・効率化を実現し、人材不足の解消に寄与できるよう取り組んでいきます。

■参考

- ※1：QUINTBRIDGE とは、世の中をもっと良くしたい、と考える企業・スタートアップ・学生・自治体などが、立場にとらわれず交流するオープンイノベーション施設です。
(<https://www.quintbridge.jp/about/>)
- ※2：IOWN (Innovative Optical and Wireless Network) 構想とは、NTT が提唱する次世代情報通信基盤です。<https://group.ntt.jp/group/iown/> 「IOWN[®]」は、日本電信電話株式会社の商標又は登録商標です。
- ※3：APN(オールフォトニクス・ネットワーク、(APN: All-Photonics Network))とは、IOWN を構成する主要な技術分野の 1 つとして、端末からネットワークまで、すべてにフォトニクス(光) ベースの技術を導入し、エンド・ツー・エンドでの光波長パスを提供する波長ネットワークにより、圧倒的な低消費電力、高速大容量、低遅延伝送の実現をめざすものです。
- ※4：「newme (ニューミー)」とは、遠隔地を自由に動きまわり、自分の目で見て、話すことができる、コミュニケーションに特化したロボット。