案内（インフォメーションカウンター）システム

ODAKYU湘南GATEは、駅直結のデパートで、日々多くのお客様が訪れており、インフォメーションカウンターへの問合せも多く、有人対応の負担が大きいことが課題になっている。案内(インフォメーションカウンター)システムによって、館内のショップの情報などを提供することで、職員の対応負担を軽減し、お客様満足度の向上を実現する。

ロボット等名	AttendVision™

実証時期	2022/11/25（金） - 2023/1/8（日）（予定）
実証フロア	• 1Fインフォメーションカウンター横（11/25～12/8） • 2F入口風除室（12/9～1/8）
課題	• インフォメーションカウンターでは、施設やショップの案内、駐車場・免税手続き等の多様な問合せがある。 • インフォメーションカウンターが1階しかなく、駅と直結する2階入口から入るお客様に案内が行き届かない場面がある。
実証内容	よく聞かれる質問への回答や館内マップをシステムに表示することで、職員の対応負担を軽減する。
期待される効果	• 案内業務の効率化と、職員の対応負担の軽減 • お客様満足度の向上 • お客様と職員の接触機会の削減に伴う新型コロナウイルス感染症の感染リスクの低減

1Fインフォメーション
カウンター横設置

2階入口風除室設置

システムによる
施設内案内や館内情報の提供