

2025 年 8 月 28 日

「RICOH Digital Signage AI 音声コンシェルジュ」を提供開始 ～小売業やサービス業の現場における問い合わせ対応業務を効率化・高品質化～

株式会社リコー（社長執行役員：大山 晃）とリコージャパン株式会社（社長執行役員：笠井 徹）は、「RICOH Digital Signage AI 音声コンシェルジュ」を 2025 年 9 月 1 日より提供開始します。

「RICOH Digital Signage AI 音声コンシェルジュ」は、デジタルサイネージを介し、AI がユーザーの質問に回答するサービスです。デジタルサイネージに表示された AI アバターに質問をすると、AI が事前に登録してある回答リストから質問に対する回答を抽出し、音声とテキストでユーザーに回答します。さらに、ボイット株式会社の「VOYT CONNECT」との連携*により、回答の登録がない質問を受けた場合には、質問がデジタルインカム経由でスタッフにエスカレーションされます。

*別途契約が必要です。

小売業やサービス業などの接客現場では、人手不足に加え、接客品質のばらつきは是正や多言語対応などの課題があるなかで、さまざまな質問への対応は、現場スタッフの大きな負担となっています。「RICOH Digital Signage AI 音声コンシェルジュ」は、ユーザーの質問への対応に、AI による自動回答と人による個別対応を組み合わせることで、質問への対応負荷軽減と対応品質の向上を支援します。



「RICOH Digital Signage AI 音声コンシェルジュ」概要

「RICOH Digital Signage AI 音声コンシェルジュ」の導入効果

・現場の省人化

リコージャパン株式会社 <https://jp.ricoh.com/companies/ricoh-japan>

報道関係のお問い合わせ先 リコージャパン株式会社 コーポレートコミュニケーション部 広報・ブランディンググループ
E-mail : zjc_rjccd@jp.ricoh.com

お客様の問い合わせ先 https://www.secure.rc-club.ricoh.co.jp/vc_mitsumori_ds_form

施設の場所案内・営業時間・料金・手続き方法などといった、接客業の多くを占める質問への回答を AI が学習し、音声、テキスト、画像で回答。スタッフは人にしかできないコア業務に集中でき、省人化につながります。

- ・教育コストの削減

従来スタッフが受けていた質問を AI が代替することで、スタッフが入れ替わるたびに発生していた教育コストが削減されます。

- ・多言語対応

インバウンド需要の増加により多言語対応の重要性が高まるなか、多言語対応可能な AI の活用により、省人化と顧客満足度向上に貢献します。

- ・会話ログの活用

利用ログ(質問の時間帯、質問、回答、学習データから回答できたかどうか等)を分析することで、顧客ニーズの把握や、店舗運営の改善など、マーケティングに活用できます。

- ・「VOYT CONNECT」との連携によるデジタルインカム活用

ボイト株式会社の「VOYT CONNECT」と連携することで、デジタルインカム経由での音声通信に加え、音声テキスト化機能、多人数通話機能、同時通訳機能を活用いただけます。※別途契約が必要です。

さまざまな現場で「RICOH Digital Signage AI 音声コンシェルジュ」を活用いただくことで、人にしかできない業務と AI ができる業務を棚卸し、従業員の価値を最大化、Well-being 向上にも貢献します。

■関連情報

RICOH Digital Signage AI 音声コンシェルジュ 商品ページ

<https://www.ricoh.co.jp/products/list/ricoh-digital-signage/point#signage-ai-voice-concierge>

RICOH Digital Signage AI 音声コンシェルジュ特設サイト

<https://www.ricoh.co.jp/special/signage-ai-voice-concierge>

*VOYTおよびVOYTのロゴは、ボイト株式会社の登録商標です。

*社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

｜リコーグループについて｜

リコーグループは、お客様のDXを支援し、そのビジネスを成功に導くデジタルサービス、印刷および画像ソリューションなどを世界約200の国と地域で提供しています(2025年3月期グループ連結売上高2兆5,278億円)。

”はたらく”に歓びを 創業以来85年以上にわたり、お客様の“はたらく”に寄り添ってきた私たちは、これからもリーディングカンパニーとして、“はたらく”の未来を想像し、ワークプレイスの変革を通じて、人ならではの創造力の発揮を支え、さらには持続可能な社会の実現に貢献してまいります。

詳しい情報は、こちらをご覧ください。

<https://jp.ricoh.com/>