

サイエンスアーツ、生成 AI でデスクレスワーカーを支援 IP 無線アプリ「Buddycom」と「Azure OpenAI Service」を連携

株式会社サイエンスアーツ（以下「サイエンスアーツ」）が提供するデスクレスワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom（パディコム）」は、日本マイクロソフト株式会社（以下「マイクロソフト」）が提供する「Azure OpenAI Service」と連携したことをお知らせします（連携したサービスを以下「本サービス」）。また当社は、ソフトバンク株式会社（以下「ソフトバンク」）および本サービスの技術支援をする JTP 株式会社（以下「JTP」）と協力して、デスクレスワーカーを多く抱える小売業を中心とした企業に、本サービスを提供します。

なお、2024年3月12～15日に開催される流通情報システム総合展「リテールテック JAPAN 2024」（主催：日本経済新聞社）のソフトバンクのブースに、本サービスが参考展示されます。



【Buddycom×Azure OpenAI Service の連携概要】

本サービスは、スマートフォンやタブレットをトランシーバーのように利用できるアプリでシェア No.1^{※1}の「Buddycom」に、マイクロソフトが提供する「Azure OpenAI Service」を組み合わせ、企業が保有するマニュアルなどのデータを生成 AI が読み込み、デスクレスワーカーに提供する回答を生成します。

従来デスクレスワーカーは、お客さま対応をはじめとした店頭業務中にパソコンやスマートフォンを操作する時間が十分に確保できず、生成 AI を活用しにくい環境にありました。本サービスは企業が保有するデータを基に、生成 AI が作成する文章を端末の音声合成機能^{※2}が読み上げ、インカムを通してデスクレスワーカーに伝えることで、小売業を中心とした店舗スタッフの生成 AI 活用を支援し、生産性の向上を促進します。

例えば、小売店の店舗スタッフは接客対応で「この商品はどこにありますか？」「商品の使い方について教えてください」などの質問を多く受けます。従来は、質問に対して手元のスマートフォンでマニュアルを参照したり、他スタッフに質問することでお客さまに回答していました。

これに対して本サービスは、商品の棚位置データや商品マニュアルのデータを「Azure OpenAI Service」がクロージングし、回答文章を生成して音声で回答するため、マニュアルを参照する時間が短縮できるほか、質問を受ける他スタッフの作業時間を低減します。

※ 1 デロイトトーマツミック経済研究所「デスクレス SaaS 市場の実態と展望 2023 年度版」

音声（映像）コミュニケーションツール出荷社数（ノンデスクワーカー向け）

※ 2 音声合成機能とは 指定した文章・単語を、機械がリアルな音声に変換して読み上げる機能です。

【リテールテック JAPAN 2024 での展示について】

ソフトバンクは、2024 年 3 月 12～15 日に東京都江東区の東京ビッグサイトで開催される小売流通情報システム総合展「リテールテック JAPAN 2024」（主催：日本経済新聞社）に出展し、本サービスを参考展示します。

詳細は、「[ソフトバンク、流通情報システム総合展「リテールテック JAPAN 2024」に出展](#)」をご覧ください。

【今後の展開】

サイエンスアーツは、ソフトバンクおよび本サービスの構築を技術支援する JTP と協力し、小売業を中心としたデスクレスワーカーを多く抱える企業に本サービスを提供します。

またサイエンスアーツでは、スタッフ間や接客における会話ログをデータ化・分析し、接客マニュアルや棚割レイアウト等へフィードバックすることで、業務改善・売上向上に役立てることも目指してまいります。

■ Buddycom とは (<https://www.buddycom.net/ja/index.html>)



デスクレスワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom」は、インターネット通信網（4G、5G、Wi-Fi）を利用して、スマートフォンやタブレットにアプリをインストールすることで、トランシーバーや無線機のように複数人と同時コミュニケーションを可能にするサービスです。音声、テキストチャット、動画、位置情報(IoT)に加え、AI を利用したデジタルアシスタントでのコミュニケーションが可能です。

利用実績では、航空、鉄道、建設、福祉施設、流通など様々な業種でのコミュニケーション手段として利用されています。

株式会社サイエンスアーツ について

サイエンスアーツは、「世界の人々を美しくつなげる」をミッションとして掲げ、デスクレスワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom」を提供しています。「Buddycom」は既に 800 社を超えるお客様の現場で活用されており、音声のみならず、テキスト、画像、動画、位置情報、AI などを活用することにより、あらゆる業種・業界のミッションクリティカルな現場において、新たなチームコミュニケーションを可能にするホリゾンタル×SaaS アプリケーションです。

◆ お問い合わせ先

【社名】 株式会社サイエンスアーツ

【所在地】 東京都渋谷区渋谷 1 丁目 2-5 MFPR 渋谷ビル 5F

【代表取締役社長】 平岡 秀一

【資本金】 5 千万円

【設立】 2003 年 9 月

【E-mail】 pr@science-arts.com

【Web サイト】 <https://www.buddycom.net/>