

2019年11月11日

イオンモール株式会社

お客さまのお買い物をより便利に！ “スマート・イオンモール”の実証開始

イオンモール株式会社（以下、当社）は、国内外の企業と連携して当社初となるデジタル機器の開発と検証を進め次代の“スマートモール”の実現に取り組んでおります。

■ 取り組みの背景

当社は、お客さまの消費環境変化やデジタル化の進展に対応し、幅広い世代のお客さまの来店動機の創出とお買い物環境の向上に繋がる“スマートモール”を国内外で推進しています。取り組みにあたっては、中国、アセアンで展開するモールで先行して取り組むデジタル技術の効果測定や、全国のイオンモールでお客さまからいただいた多様なご意見、ご要望をもとに、独自技術を有する国内外の有力パートナー様と当社の協創体制を築きながら実証を重ねて開発を進めました。

まずはイオンモール幕張新都心をパイロット店舗として、イオンモールにご来店頂くお客さまの「ストレス軽減」、「モールのコンビニエンス化」、「情報発信力」を高める、「インバウンド対応」や「ES向上」に繋がる省人化・省力化の視点で機器を導入し、効果を見ながら全国への水平展開を進めます。

当社は今後もデジタルの取り組みを通して“お客さまがお買い物をより便利に”感じて頂けるよう“スマート・イオンモール”を実現してまいります。

～誰もが快適なショッピングをお楽しみいただけるスマートモールを目指して～

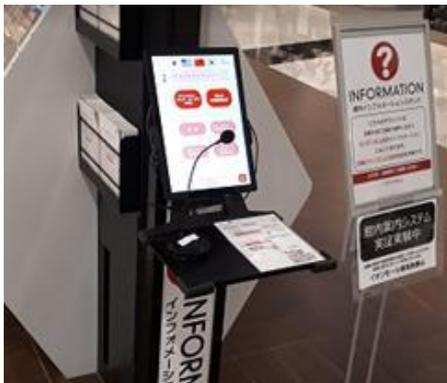
<イオンモール幕張新都心での5つの取り組み>

1. ストレスフリー

■ 小型AIインフォメーション

タブレットとマイクで構成された小型の案内システムです。わざわざインフォメーションへ行かなくてもいい様に各所に配置し、音声でトイレやATM等の館内施設やバスの時刻表など、よくあるお問合せの他、ショップ名やお買い物の目的を話しかけて頂くと該当するショップをご案内します。

日本語の他に、英・中・韓の3か国語に対応し、海外からのお客さまもご利用可能です。



※本サービスはタケロボ㈱(東京都)と当社で開発。



■お買い物ナビ（店舗横断型商品検索）

館内一か所で目的の商品を探索したい、その場で商品を比較したいというお客さまのご要望を解決するため、モール内専門店の商品を店舗横断で検索し、商品と店舗をご案内する店舗横断型商品検索システムの実証実験を行います。商品カテゴリーやフリーワードでの検索、絞り込みの他、画像検索のアルゴリズムを用いて、お手持ちの画像や検索結果の商品に似た商品の検索が可能です。

※今回の実証実験では、日頃から幕張新都心でお問い合わせの多い靴、鞆に限定。

- ・イオンモール幕張新都心 実証期間：2019年11月 1日（金）～12月26日（木）
- ・イオンレイクタウン 実証期間：2019年11月20日（水）～12月26日（木）

お客さまニーズ	解決策
欲しい商品を各店商品を比較して買いたい	「カテゴリー」でモール内商品を専門店横断で検索
今持っている物と同じ物が欲しい。	持参した画像から「似たもの」を検索
おすすめの商品を知りたい	お薦め商品を一覧確認。価格帯や目的で絞り込み
お店の本日のお得情報が知りたい	専門店のリアルタイムの情報を案内

※本サービスは株式会社製作所（東京都）と当社で開発。



2. コンビニエンス

■ショッピングモビリティ

疲れず楽しくショッピングしたいというご要望にお応えするべく多数のお客さまに試乗頂き大きな荷物を入れる事ができるカゴの新設、ご年配のお客さまが安心して操作ができるハンドル設計、長時間乗っても疲れにくいクッション性の高いシート導入等、多数のご意見を取り入れた当社オリジナルのショッピングモビリティを開発しました。

- ・運用 : 月曜日～金曜日 10時から17時まで貸し出し（祝日除く）
- ・貸出場所 : グランドモール1F インフォメーション付近
- ・貸出内容 : 60歳以上のお客さまに限定

※年内は初回のご利用は無料、2回目以降は2時間200円となります。



※本体は株式会社キュリオ（岐阜県）電動モビリティをベースに当社と株式会社製作所（東京都）で開発。

■スマホ充電器レンタルスポット

スマホ充電器のレンタル・返却ができる「Charge SPOT」を設置します。バッテリーを借りて、充電が終わったら返却できるスポットを館内複数個所に設置する事により、スマートフォンや各種モバイル機器の充電切れを気にせず、ゆっくりとお買い物やお食事をお楽しみ頂けます。

※レンタルサービスを利用するには、Charge SPOTのアプリをお客さまのスマートフォンにインストールし、利用登録が必要です。



※(株)インフォリッチ（東京都）社製を導入

3. 情報発信力

■両面シースルー天吊りバナー

全館プロモーションや季節装飾用の天吊り装飾バナーを透明LED付きフィルムを利用したサイネージに置き換えます。透明サイネージを使うことにより、透過画像や動画放映など、今までにない新たな館内装飾や、ビジュアル表現が可能になります。また、デジタル化することで、これまで閉店後省力化とともに布や紙資源の削減を図ります。



※本体はLEON KOREA（韓国）と当社で開発。

■片面シースルーLEDフィルム（サイネージ）

これまで実現できなかった吹抜けガラスでの全館プロモーションやセールスパナーを透明

LED付きフィルムを利用したサイネージに置き換えます。透明サイネージを使うことで、透過画像や動画放映など、今までにない新たな館内装飾やビジュアル表現が可能になります。また、デジタル化することで、省力化とともに布や紙資源の削減を図ります。



4. インバウンド対応

■翻訳機「ポケットク」

インフォメーションにポケットサイズの翻訳機を用意します。74か国語に対応し、インフォメーションカウンターを訪れた海外のお客さまにスムーズに対応できます。

※本体はソースネクスト(株)（東京都）社製を導入



■タブレット利用の映像通訳「みえる通訳」

インフォメーションにて、タブレットで通訳オペレーターにつながりお客さまとの接客をサポートする映像通訳サービスで10か国語に対応します。

※株式会社テリロジーサービスウェア（東京都）社製を導入



5. 省人・省力対応

■専門店従業員向け業務用タブレット「イオンモールワークス」

モールに出店する専門店にアプリを活用した業務改善サービスを推進します。タブレットに専用アプリを搭載し、各種届出書の申請・承認、イオンモール事務所からの文書やアンケートの配信、チャット機能によるコミュニケーション機能を備えています。

専門店従業員さまの業務を効率化するとともに、ペーパーレス化を推進します。

専用通信環境においてもタブレットをモール館外へ持ち出すと自動的に電源OFFする仕組みを導入することにより、高度なセキュリティを実装しています。

国内80モールの導入スケジュール

19年11月（東北・北海道、関東エリア）

20年 1月（東海・長野、愛知、九州・沖縄エリア）

20年 2月（中四国、京滋・北陸、西近畿・東近畿エリア）



■その他当社の国内外のデジタル取り組みご紹介

■モール情報や地域情報も発信する大型サイネージ

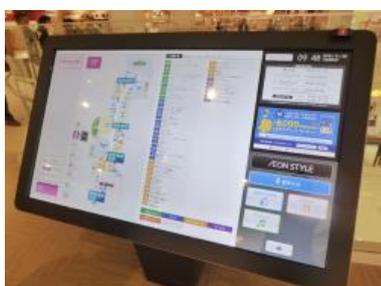
全国29モールでは、モール広場には大型サイネージを配置し迫力ある映像をお楽しみ頂いています。

大型ビジョンならではのお客さま参加型のインタラクティブコンテンツや地域情報も発信、緊急情報割り込みシステムも採用し即時にサイネージ画面を緊急画面へ切り替えます。



■インフォメーションサイネージ

全国37モールでは紙のフロアガイドを削減しデジタルサイネージによる館内案内を行っています。お客さまの現在地から目的地までの誘導、店舗詳細情報、トイレやフードコートの混雑状況もその場で把握頂けます。飲食向けサイネージでは、店舗や料理のライブ感溢れる動画も流れお客さまの食欲を刺激します。これらインフォメーションサイネージは英語、中国語、韓国語等の多言語にも対応し、国内外のお客さまに安心してご利用いただけます。



■中国における取り組みの一例

①デジタルサイネージの導入

2016年にオープンしたイオンモール河北燕郊に、検索機能などの双方向通信を備えた本格的なデジタルサイネージを中国のイオンモールとして初めて導入。

②シースルーLED

湖北省のイオンモール武漢金橋（2017年オープン）では、お客さまが撮影された画像を大型シースルーLED（8m×15m）に投稿できるLEDを導入しました。

③デジタルバナーの設置

山東省のイオンモール煙台金沙灘では、季節感の演出とお客さまへの商品紹介などを目的としたモールバナーをデジタル化して設置しています。館内の演出と一体化したデザインを液晶画面に表示し、一部画面にはアニメーションを導入して楽しさを表現します。



④レストラン事前予約

スマートフォンでレストランの座席を事前に予約できます。お出かけ前の予約やショッピング途中での待ち時間などを有効に活用し、思い通りにショッピングをお楽しみいただけます。

⑤デジタルフロアガイド

アプリ内にある「デジタルフロアガイド」で、モール内をご案内します。目的の専門店やトイレの場所など、立体的なフロアガイドで感覚的に移動することができます。



⑥館内ご案内ロボット

館内を人工知能（AI）搭載ロボットが巡回し、館内のプロモーションや各施設サービスの案内、お客さまとの会話（コミュニケーション）も可能です。また、顔認証により一度来店されたお客さまには、自らお客さまに挨拶、お客さまの名前・好み・前回利用されたお店等を記憶し、お客さま一人ひとりにあったオリジナルのサービスをご提案します。



⑦バーチャル試着

館内にバーチャル試着用サイネージを導入、各専門店の洋服を自由に試着が可能です。初回で登録すれば2回目以降は、お客さまはスマートフォンでどこでもバーチャル試着が体験できます。短い時間で多くの洋服を試着でき、効率的に服選びを楽しめます。また、3Fキッズゾーンには、子ども専用の試着用サイネージも導入、ファミリーで活用いただけます。

