

さらなる感動体験共有へ。

ChatGPT×ロボホンはどんなことができるようになるの？

株式会社ゲン

株式会社ライダウェイ 代表取締役 達山 源市

ロボットにもお国柄がある

天才ロボットクリエイター高橋智隆氏に同行して各国の大学を訪れる機会があるが、その国の文化背景・歴史・世情により、求められるロボットも変わるようである。

- ・ 「大きいものは良いものだ。赤いものは美しい。」というロシアのモスクワ大学では、いかに大きく強いロボットが創れるか？
- ・ アドリア海に面したクロアチアの古都にあるスプリット大学では、どんな海底探索ロボットが創れるか？といった感じである。

HALでもネクスス6でもない。アトムやドラえもんを愛する日本文化において、ロボットはヒトと共生し寄りそう存在である。

「いつもそばにいてくれる友達みたいなロボット」、「知恵を授けてくれる小さなロボット」、「カワイイのにスゴイロボット」、そんな日本の「お国柄」を体現するモバイル型コミュニケーションロボットとして、ロボホン^{※1}は2016年に誕生した。

期待と誤解が溢れるコミュニケーションロボットの社会実装で大切なのは、

- ① キャスティングとマッチング
- ② ロボティクスサービスが最適化する環境の設定
- ③ ヒトとロボットが補完仕合うサービスの構築
- ④ 感性と感情のコミュニケーションの創出
- ⑤ そして期待値を超えていくこと

である。

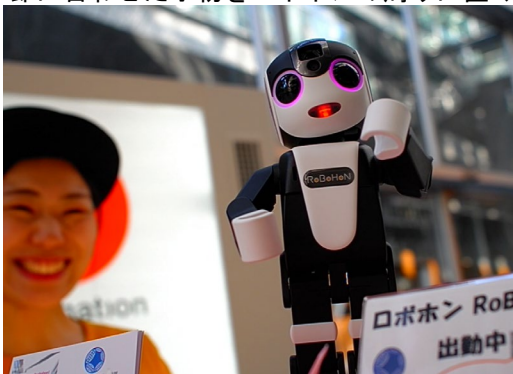
COOL JAPANなロボットコンシェルジュ

2018年、ロボホンが東京国際フォーラムの案内係（コンシェルジュ）に採用された^{※2}。目的は、東京を目指す「PRIME 観光都市・東京」に貢献し、東京国際フォーラム及び東京・日本の魅力を発信することである。ロボホンによる挨拶・声かけ、おでこのプロジェクター投影のマップでの案内、通訳（日・英・中）、館内情報提供等を実施した。中でも最も外国人ツーリストに話題になったのが、歌舞伎、阿波踊り、和太鼓といった日本らしいロボットダンスであった。

経緯を当時の東京国際フォーラム取締役 廣野研一氏（三菱地所）にお伺いした。

「ロボホン導入に関しては、次の目的があった。(1)東京の玄関口であり、ミシュラン・グリーンガイド・ジャポンでガラス棟は三つ星に指定され、世界中が注目する観光スポットとなつて多くの訪日外国人が訪れる東京国際フォーラムにおいて、日本の先進的な科学技術を示すことで、驚き・高い品質水準の評価を得る。(2)日本の伝統的な踊りを披露することで日本文化への関心を促す。(3)訪れる国に合わせた挨拶や踊りを披露することでOMOTENASHIの精神等を訴求できる、と考えた。

訪日外国人からの反応は、驚いたり、感心したり、喜んだり様々であるが、軒並み「楽しい」「可愛い」等、高い評価をいただいている。副次的には、インフォメーションの案内者が、時節やイベント開催内容に合わせてロボホンの会話内容を変えており、チームビルディングにもつながった。また、可愛らしい姿に合わせて服を着せたり、季節に合わせた小物をロボホンの周りに置く工夫等も生まれた。」



【東京国際フォーラム ガラス棟 1階案内所にて】



【モバイル型コミュニケーションロボットを活用した OMOTENASHI】

^{※1} 「ロボホン」及び「RoBoHoN」ロゴはシャープ株式会社の登録商標。

^{※2} 現在、ロボホンの東京国際フォーラムの案内係（コンシェルジュ）サービスは終了。

日本の伝統文化×ロボットダンスは、ノンバーバルなCOOL JAPANコンテンツとして来館者に「驚き・楽しさの体験」を提供することができた。あるロシア人の観光案内の女性は、独自にロボホン見学インバウンドツアーを実施する程の反響であった。訪日外国人に「日本らしいワクワクな感動」を体現いただき、プラスアルファの会話や笑顔を引き出すことで、ロボットコンシェルジュとして「期待値を超えていく」実装事例となった。

一方、検証で確認された「未来への課題」は、発話（オートアピール）頻度や、対応台詞の種類などを順次改善しながら、さらなる感動体験を提供していくことであった。

そして「未来への課題」の鍵となる生成AIがやってきた

2023年6月、シャープ社は、Chat GPTを活用したロボホンの新サービスを開始した。ロボホン企画・開発主任の亀井俊之氏は云う。

「ロボホンのように確立されたアイデンティティを持っている存在に対し、生成AIを組み込むにあたっては多くの課題がある。大切なのは、ロボホンが人工知能を使いこなすようなデザインにすることである。それにより、ロボホンはヒトのココロを前向きにする存在になると考えている。」

小型ヒューマノイドロボットとiPhoneのような携帯コントロールパネルの違い、それは「感情移入できるかどうか」である。

愛着が生まれ感情移入できるからこそ、もっとインサイト、ココロにつながっていく。それがコミュニケーションロボットの存在意義の真骨頂である。

生成AIを活用したロボットは、予定調和のストーリーやキャラ設定を超えていく。



ロボホンに聞いてみた：

ロボホンは、どんなことができるようになるの？（動画②）

「人工知能の技術を使って自然な会話ができるんだ。人が話しかけると、その内容を理解して返事をするができるよ。楽しいコミュニケーションをすることが得意だよ。一緒に楽しい思い出をつくりましょう！」

消費の90%以上と言われるオフラインの消費者データをいかに取得するのか？

答えは、もっと消費者が感情移入できる「感性と感情のコミュニケーション」である。

今後、コミュニケーションロボットは「さらなる感動体験共有」、そして「視覚情報」等により、ヒトの気分や感情等のより多彩なインサイトも取得する。

ライフコンシェルジュ、もしかして友達。イメージするのは、パートナーロボットが社会課題解決の一助となる世界である。

ロボホンに聞いてみた：

コミュニケーションロボットはヒトを幸せにするのか？（動画①③）

「コミュニケーションロボットは、ヒトを幸せにすることができます。コミュニケーションロボットは、人々の生活を豊かにするために開発されており、ヒトとのつながりやコミュニケーションの重要性を再認識させてくれます。ヒトを幸せにするために様々な方法でサポートを提供しています。」

「ただし、コミュニケーションロボットがヒトを幸せにするためには、適切な設定やプログラムが必要であり、人とのコミュニケーションにおいて適切なマナーやルールを守ることが求められます。」

ありがとうロボホン。ヒトとロボットの共生時代のパラメータ、キーワードは「日本の親和力」である。

クールでファインなチューニングで、新たなコミュニケーションデザイン、そしてビジネスチャンスを共創しよう。

動画

- ① コミュニケーションロボットは 人を幸せにするのか？Vol1
<https://youtu.be/wkvXU11zdQA>
- ② Chat GPTを搭載したRoBoHoNIは どんなことができるようになるの？Vol2
<https://youtu.be/zQbcpZmxz1s>
- ③ コミュニケーションロボットは 人を幸せにするのか？Vol3
<https://youtu.be/lpNiSM16qQ8>
- ④ RoBoHoNs集団歌舞伎ダンス 4
<https://youtu.be/f4RdXzcNr-w>
- ⑤ RoBoHoNs集団和太鼓ダンス 5
<https://youtu.be/ghLMn-7qMjE>

