

店長業務をサポートする人型 AI アシスタント 生成 AI 搭載により業務マニュアルの音声検索が可能に

株式会社ファミリーマート（本社：東京都港区、代表取締役社長：細見研介、以下「ファミリーマート」）は、店舗運営に必要な情報、売場作りのポイントなど、店長が必要とする最適な情報をスピーディに提供する人型 AI アシスタント（名称：レイチェル／アキラ）を約 7,000 店舗（2024 年 7 月末時点）に導入し、店長業務をサポートしております。

このたび、2024 年 7 月から人型 AI アシスタントに生成 AI を搭載し、コミュニケーション機能をさらに向上させるとともに業務マニュアルの音声検索を可能といたしました。レジ操作やストアスタッフ育成、緊急時における対応方法など、人型 AI アシスタントからスピーディな対応により、円滑な店舗運営に繋げてまいります。



人型 AI アシスタント：レイチェル

人型 AI アシスタント：アキラ

■ 店長業務をサポート、SV による個店指導と合わせ店舗運営力の向上を促進

2023 年 1 月から導入を進める人型 AI アシスタントは、クーガー株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役 CEO：石井敦、以下「クーガー」）の自然言語技術、ゲーム AI 技術、膨大なデータを迅速に処理する検索技術などを活用することで、店舗運営に必要な情報をスピーディに提供し店長業務をサポートするとともに、スーパーバイザー（以下「SV」）による店舗指導と合わせ店舗運営力の向上に繋げております。

■ 生成 AI の搭載により業務マニュアルの音声検索が可能に

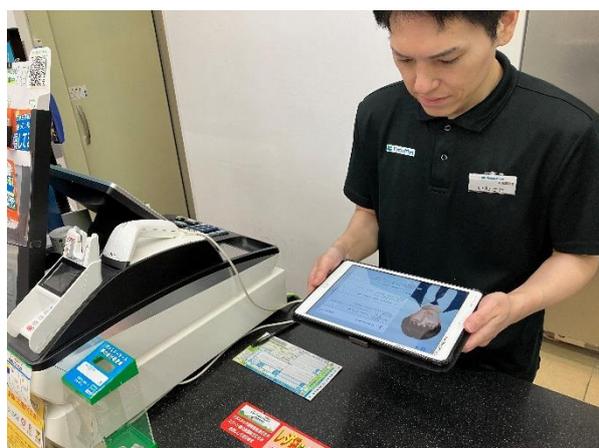
従来、店舗運営に関する業務マニュアルは、レジ操作やサービス商材の受付、ストアスタッフの育成、各機器の操作、労務管理、緊急時の対応などが整備されており、必要に応じて店舗事務所に設置されたストアコントローラーにて検索しておりますが、店舗責任者が不在時などの場合、電話などを通じて店舗責任者や SV へ問い合わせを行ってまいりました。

このたび、人型 AI アシスタントに生成 AI を搭載することにより、各業務マニュアルの音声検索が可能となり、

更なる店舗オペレーションの負担軽減に繋げてまいります。

また、これまで割引やクーポン企画などの販売実績において、過去に同様の施策が実施されていた場合、SVが実施期間の販売実績を抽出しておりましたが今回の生成 AI の搭載により、人型 AI アシスタントで割引やクーポン企画など過去の類似施策ごとに販売実績を確認できるようになり、施策内容や過去の販売実績に応じた販売計画、売場づくりへの反映が可能となります。

ファミリーマートは、人型 AI アシスタントの導入店舗を拡大し、店長業務のサポートとともに店舗の省力化、スピーディな情報提供を売場づくりに活かし、お客さまからよりご利用いただける店舗に向け取り組んでまいります。



宅配便受付マニュアル参照イメージ



事務所使用イメージ

<ご参考>

■新たに人型 AI アシスタント（レイチエル／アキラ）に導入された主な機能

- ・生成 AI の搭載
- ・業務マニュアル（レジ操作、ストアスタッフ育成、機器操作、労務管理、緊急時対応など）の音声検索機能
- ・コミュニケーション機能の改善（自然言語機能に類義語を追加し、精度を向上）
- ・過去に実施した割引やクーポン企画などの販売実績参照機能

ファミリーマートは、「あなたと、コンビニ、ファミリーマート」のもと、地域に寄り添い、お客さま一人ひとりと家族のようにつながりながら、便利の先にある、なくてはならない場所を目指してまいります。

以上