

# Pepper for Biz 遠隔応答取扱説明書



ソフトバンクロボティクス株式会社

# 目 次

1 サービス概要	.3
1-1 Pepper for Biz 遠隔応答について	3
1-2 動作環境	4
2 Pepper for Biz 遠隔応答の利用の準備	. 5
2-1 Pepper for Biz 遠隔応答へのログイン	5
2-1-1 ログインする 2-1-2 ログアウトする	5 6
3 Pepper for Biz 遠隔応答の基本操作	. 7
3-1 Pepper for Biz 遠隔応答の基本画面	7
3-1-1 メニューの操作	7
3-1-2 ホーム画面	8
3-1-3 ボタン画面	9
3-1-4 設定画面	.
3-2 呼び出し時の応答操作をする	12
3-2-1 お客様に応答する	.17
3-2-2 お客様に画像を送信する	.18
3-2-3 ボタンを使ってお客様に応答する	.20
3-2-4 応対している Pepper の刀メフを切り替える 2 2 5 お客様の広対を保密する	.22
3-2-6 お客様の応対を終了する	.23

# 1 サービス概要

# 1-1 Pepper for Biz 遠隔応答について

Pepper for Biz 遠隔応答は、遠隔地にいるオペレーターが、Pepper を通じてお客様に応対することができるサービスです。Pepper がお客様から難しい質問を受けて応対できなくなった際に、オペレーターが代わり に応答することができます。

応答モードは、「Pepper モード」と「オペレーターモード」の2種類があります。

【Pepper モード】 Pepper の音声を使用してオペレーターが応対を行います。

【オペレーターモード】 オペレーターの映像を Pepper のディスプレイに表示して応対を行います。

初期値は Pepper モードが設定されていますが、必要に応じて応答モードを切り替えることができます。

Pepper for Biz 遠隔応答を利用する際は、以下の条件を満たしておく必要があります。詳しくは 「Pepper for Biz3.0 取扱説明書」(<u>https://jp.softbankrobotics.com/pepper\_biz\_3/</u>) をご 確認ください。

- Robot Suite にて、オペレーターの管理対象ロボットに、応答を受け付ける Pepper をあらかじ め追加してください。
- お仕事かんたん生成 3.0 にて、遠隔応答ボックスを含めたお仕事をあらかじめ作成/配信してください。
- Pepper でお仕事を実行する前に、応答を受け付ける Pepper を管理するオペレーターは、あら かじめ「Pepper for Biz 遠隔応答」にログインしてください(「2-1-1 ログインする」5 ペー ジ参照)。
- 遠隔応答ボックスにコンバージョンポイントを設定している場合、オペレーターは 60 秒以内に応答してください。60 秒を経過するとタイムアウトし、インタラクション分析のログが正しく出力されません。(⇒ Pepper for Biz 3.0 取扱説明書「インタラクション分析について」参照)

# 1-2 動作環境

項目	説明		
OS	Windows 7 / Windows 10		
ブラウザ	最新版の Google Chrome		

# 2 Pepper for Biz 遠隔応答の利用の準備

# 2-1 Pepper for Biz 遠隔応答へのログイン

# 2-1-1 ログインする

Pepper for Biz 遠隔応答を利用するにはブラウザでログインしてください。

1 ブラウザで「<u>https://teleop-p4b.softbankrobotics.com/</u>」にアクセス

Pepper for Biz 遠隔応答のログイン画面が表示されます。

#### 2 Robot Suite アカウントとパスワードを入力する

pepper for Biz အမေလးဗ		
	Pepper for Biz 遠隔応答へようこそ!	
	user account password	
	Login	
	Sign Up	
	ソフトパンクロボディクス株式会社 @SoftBank Robotics Corp. All rights reserved.	v3.1.8

## 3 「Login」をクリック

ログインが完了します。

реррег for Biz анкож		
	Pepper for Biz 遠隔応答へようこそ!	
	Cô C	
	user account password	
	Login	
	Sign up	
	ソフトパンクロボディクス株式会社 母SelfBank Robolics Corp. All rights reserved.	v3.

# 2-1-2 ログアウトする

Pepper for Biz 遠隔応答からログアウトします。

1 「ログアウト」をクリック

ログアウトが完了します。

рерре				応答グループ:	D9795
応答するロ	ポットリスト (1~2/2件)				« < 1/1/-> > »
No.	ロボット名	ステータス	所在地	シリアルナンバー	Pepperに電話 <sup>単</sup>
1	Pepper A	🖲 オフライン	接客カウンター横		•••• (C)
z	Pepper B	🖲 オフライン	出入口		
		921/0-20/07-12	スポポ <u>の社</u> 1050世紀ank Robertics Corp.	All rights reserved.	¥107

# 3 Pepper for Biz 遠隔応答の基本操作

# 3-1 Pepper for Biz 遠隔応答の基本画面

Pepper for Biz 遠隔応答にログインすると、ホーム画面が表示されます。 画面上部に、各画面共通で表示されるメニューが表示されます。

# 3-1-1 メニューの操作



メニュー

番号	説明
1	ホーム画面を表示します(「3-1-2 ホーム画面」8 ページ参照)。 ホーム画面では、遠隔応答ができる Pepper の一覧表示(応答するロボットリスト)とコー ルバックができます。
2	ボタン画面を表示します(「3-1-3 ボタン画面」 9 ページ参照)。 ボタン画面では、応答画面の下部に表示されるボタンを編集できます。
3	設定画面を表示します(「3-1-4 設定画面」 11 ページ参照)。 設定画面では、 ロボットリストの表示を編集できます。
4	特定のグループのみの着信に応答する設定をします。グループ名は、お仕事かんたん生成 3.0 のメニューボックスまたは質問ボックスの選択肢設定で設定したグループ名を入力してください (「Pepper for Biz 遠隔応答 受信設定等について」の P.5「3 遠隔応答の接続先を設定す る」参照)。 グループ名の入力欄が初期値または空欄の場合は、全てのグループの着信に応 答します。
5	Pepper for Biz 遠隔応答にログインしているユーザー名を表示します。

# 3-1-2 ホーム画面

ホーム画面では Pepper の一覧(応答するロボットリスト)が表示され、一覧からコールバックすることもできます。

ホーム画面が表示されます。



#### 各項目を確認/操作する

epper for Biz I馬応答			応答グループ: 応答したいグループ名を入力	ログ7 してください
答するロボットリ	スト (1~2/2件)			① ≪ < 1/1ページ >
No.	ロボット名	ステータス	HeadID	Pepperに電話
1	Robot1	> 準備中		Θ
2		● 準備中		C
2				3
		ソフト バックロゼミックス巻き会話 - のCoftBank Dobolics Po	m All rights reserved	

#### ホーム画面

2

番号	説明
$\bigcirc$	応答するロボットリストが複数のページで表示された際、表示するページを切り替えます。
2	遠隔応答できる Pepper を一覧で表示します(応答するロボットリスト)。一覧には、ロボッ ト名、ステータス※、HeadID、Pepper に電話をするボタンが表示されます。ロボット名の 編集、表示/非表示設定などの詳細は P.8「設定画面」をご参照ください。
3	応対を終了した直後の Pepper を呼び出します(「3-2-7 コールバックする」 25 ページ参 照)。

■ ②、③は「お仕事かんたん生成 3.0」で遠隔応答の受信設定が ON に設定され、ステータスが オンラインである場合のみ、オペレーターから Pepper に接続し応対することができます。

## 3-1-3 ボタン画面

応答画面(「3-2 呼び出し時の応答操作をする」12 ページ参照)の下部に表示するボタンを編集します。 ボタンを事前に作成しておくことで、キーボードによる手入力を省略し、応対の定型化ができます。







### 2 各項目を確認/操作する

<b>ρερρεί</b> for Biz 遠陽応答 ホーム	<b>ポタン</b> 設定		応答グ <b>ループ:</b> 応答したいグループ名を入力してください				
ボタン編集	2	3 ● 設定インボー	(6) ト ● 設定エクスパート	(7)         (8)         (9)           削除         並べ替え         新規ボタン作成			
Q #	注罗 ) (プラン紹介) (おす	すめ機種】 🛨 🛃 — ④					
● スマートフォンAのサイズ	● スマートフォンAの色展開	● スマートフォンム人気色ご案内	● スマートフォンAのカメラ面質	● スマートフォンAのおすすめボイ ント」原園局定お値打ち価格			
● スマートフォン8のサイズ	● スマートフォン8の色展開	● スマートフォンB_人気色ご案内	スマートフォンBのカメラ画質	● スマートフォンBのおすすめボイ >ト_電港持ちが良い			
● スマートフォンcのサイズ	● スマートフォンcの色展刷	● スマートフォンC 人気色ご案内	● スマートフォンCのカメラ画質	● スマートフォンCのおすすめボイ ント_データ通信速度について			
● スマートフォンロのサイズ	● スマートフォンDの色展開	● スマートフォンD 人気色ご室内	スマートフォンDのカメラ害責	● スマートフォンDのおすすめボイ ント_超高画質カメラ			
	0						
ボタン名 #1 秘険: スマートフォンB_人気色ご案内		6ラベル: カテゴリ (6個): ■▼ おすすめ機種		キャンセル         保存			
	<ul> <li>● 発売時時 (20%):</li> <li>● 当店で一番人気の色はごち 茶方電いた色合いで、高級 すよねええ!</li> </ul>	らですっ! 感がありよ シンン こので、 第5前で 第5前 よね!	<sup>†</sup> スト++: ■ 一番人気の色はごちらです! いた色合いで 高級感があります	Smartphone color.png			
●1: ボツン省、衣示テキストに <,>,&," 5	・人力できません。●2 発品内容に特殊文子 ソフトバンクロボテ	は人力できません。 - イクス株式会社 ©SoftBank Robotics Corp. /	All rights reserved.				

#### ホーム画面

番号	説明
1	登録したボタンを検索します。
2	登録したカテゴリ名を表示します。 クリックすると、 カテゴリに登録したボタン一覧を⑩に表 示します。 ダブルクリックすると、 カテゴリ名を編集できます。
3	カテゴリを新規作成します。
4	③で作成したカテゴリを並べ替えます。
5	ボタン設定をインポートします。 ※ボタンが 1 件も登録されていないカテゴリはインポートできません。
6	ボタン設定をエクスポートします。 ※ボタンが 1 件も登録されていないカテゴリはエクスポートできません。
$\overline{O}$	ボタンを削除します。
8	ボタンを並べ替えます。

-

9	ボタンを新規作成します。
10	②で選択したカテゴリに登録されたボタンが表示されます。 ボタンをクリックすると、⑪に、登録されている発話内容が表示されます。
1)	⑩でクリックしたボタンに登録されている発話内容が表示されます。ボタン名やカテゴリ、発 話内容を変更する場合は、登録内容を編集し「保存」をクリックしてください。

# 3-1-4 設定画面

ホーム画面(「3-1-2 ホーム画面」8ページ参照)で表示される、応答するロボットリストを編集できます。

## 1 メニューで「設定」をクリック

設定画面が表示されます。

			- 0 +	応答グループ:	
這扁応答	<b>⊼−</b> ム	ホタン	設正	応答したいグループ名を入力して	<ださい <b>▲</b>

### 2 各項目を確認/操作する



#### 設定画面

番号	説明
1	ロボットリストが複数のページで表示された際、表示するページを切り替えます。
2	Pepper for Biz 遠隔応答に登録されている Pepper の一覧を表示します。
3	応答するロボットリストへの表示/非表示の設定ができます。
4	③をクリックした Pepper のロボット情報が表示されます。 ※応答するロボットリストへの表示/非表示の設定は、「応答する」の〇/ × を切り替えて選 択します。

# 3-2 呼び出し時の応答操作をする

応答するロボットリストに表示されている Pepper から呼び出しを受けると、呼び出し画面が表示されます。 以下のように応答操作をします。

1 呼び出し画面で、応対する Pepper の「応答開始する」をクリック

#### 応答画面が表示されます。

pepper for Bi MRR 8	<sup>i2</sup> ホーム ポタン 設定		応答グループ: 応答したいグループ名を人力	ログアウト
応答するロボット No. 1	<b>リスト</b> (1~2 / 2作) ロボット名 -	ステータス ●オフライン	HeadID	ペ く 1/1ページ >      メ     PeoperCE N     C
2	Robott	⊕ त्रम 1 • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	D Examines	Ö
		ууылуракуурукан Фолбан	Weberes Corp all rights reserved	

#### 呼び出し画面

番号	説明
(])	オペレーターを呼び出している Pepper の「HeadID」、通話開始時の応答モードが表示され ます。「応答開始する」をクリックすると、応対をはじめます。 ※他のオペレーターが応対を開始すると、表示が消えます。 ※応答モードの初期値は Pepper モードに設定されています。
2	呼び出し画面を閉じて、ホーム画面に戻ります。 ※ホーム画面に戻ると、画面右上に 🥸 が表示されます。 🕓 をクリックすると、呼び出し 画面を再表示します。アイコンの右上の数字は、呼び出している Pepper の台数を示してい ます。

### 2 お客様の応対をはじめる



応答画面(Pepper モード)

番号	説明
1	通話の応答モード(Pepper モード)が表示されます。
2	通話の応答モードをオペレーターモードに切り替えます。
3	お客様の応対を終了します。
4	応対を保留します。
5	音量の調整をします。 音量を大きくする場合は「+」、 小さくする場合は「-」 をクリックして 調整してください。
6	遠隔応答中の Pepper の「headid」を表示します。
Ĩ	会話履歴を表示します。 オペレーターの発言は右側、操作履歴およびお客様の発言は左側に表示されます。 お客様の発言内容は、音声で出力されるほか、音声認識されたテキストで表示されます。 ※音声認識されたテキストは使用環境やお客様の状態などにより、正確にテキスト化できない 場合があります。お客様の発言内容は音声での聞き取りをメインにご利用いただき、テキスト は補足情報としてご利用ください。
8	遠隔応答中の Pepper のカメラ映像が表示されます。 頭部にあるカメラを使用中に⑦のエリア内をクリックすると、クリックした場所を中心にした映 像が表示されます。 ※ Pepper の頭部の向きによっては、表示できない場所があります。
9	Pepper のカメラ映像を切り替えます(「3-2-4 応対している Pepper のカメラを切り替える」 22 ページ参照)。
10	遠隔応答中の Pepper のディスプレイに表示させたい画像を選択します。

1	遠隔応答中の Pepper に発話させたいテキストを入力します。
12	⑩で選択した画像、もしくは、⑪で入力したテキストを、遠隔応答中の Pepper に送信します。 送信した画像やテキストは、 Pepper のディスプレイに表示されます。 ※キーボードの Enter キーを押して送信することもできます。
(13)	⑭のボタン一覧内のボタンを検索します。
14)	ボタン画面で登録したカテゴリとボタンが一覧表示されます(「3-1-3 ボタン画面」 9 ペー ジ参照)。

рерр1 киес ався	2	3			
2 オペレータモード	y 🛃 📈 Pepp	erモードに切り替える			
💼 💷 🖨 🖨 😌					- 1
456					
•			8		
1000	14 AM				_
	1000	10 11	12		(13)
	100	🛞 💌 🕫	ト入力後 送信ボタンを押してください t+Enterでも送信できます)	à	∢
Q <sup>14</sup>	技課 ブラ	ン総介 おすすめ機械		15	
■ XマートフィンA091X	○ X7-1-24>A0888		●スマートフォン40かメラ展開	• XV-1-2x3ADBTTORT >1,REREDUISING	
■ Xマートフォン0094X	● Xマートフォン488888	● スマートフォン4 人気色ご取り	● スマートフォン@0カメラ展開	● XV-1-2x3008FF6084 >1-,88865984	
<mark>●</mark> X7-トフォン6894X	<mark>●</mark> X7-トフォン6888	●スマートフォンベ人取動ご取用	● スマートフォン000メ9mm	● スマートフォンCOB##08イ シト <i>テー9</i> #経営家でみバ	
	ソフトバングロ	コポティクス構成会社 - CSoftBank Robe	tics Corp. All rights reserved.		

# 応答画面(オペレーターモード)

番号	説明
1	通話の応答モード(オペレーターモード)が表示されます。
2	マイク、カメラ映像の ON / OFF の切り替え設定や表示画面を共有します。 ※表示画面を共有する場合は、共有したい画面を選択し「共有」ボタンをクリックすると Pepper のディスプレイに画面が表示されます。
3	通話の応答モードを Pepper モードに切り替えます。
4	お客様の応対を終了します。
5	応対を保留します。
6	音量の調整をします。 音量を大きくする場合は「+」、 小さくする場合は「-」 をクリックして 調整してください。
$\overline{O}$	遠隔応答中の Pepper の「headid」を表示します。
8	会話履歴を表示します。 オペレーターの発言は右側、操作履歴およびお客様の発言は左側に表示されます。 お客様の発言内容は、音声で出力されるほか、音声認識されたテキストで表示されます。 ※音声認識されたテキストは使用環境やお客様の状態などにより、正確にテキスト化できない 場合があります。お客様の発言内容は音声での聞き取りをメインにご利用いただき、テキスト は補足情報としてご利用ください。
9	遠隔応答中の Pepper のカメラ映像が表示されます。 頭部にあるカメラを使用中に⑨のエリア内をクリックすると、クリックした場所を中心にした映 像が表示されます。 ※ Pepper の頭部の向きによっては、表示できない場所があります。
10	Pepper のカメラ映像を切り替えます(「3-2-4 応対している Pepper のカメラを切り替える」 22 ページ参照)。

1	遠隔応答中の Pepper のディスプレイに表示させたい画像を選択します。
(12)	遠隔応答中の Pepper に発話させたいテキストを入力します。
(13)	⑪で選択した画像、もしくは、⑫で入力したテキストを、遠隔応答中の Pepper に送信します。 送信した画像やテキストは、 Pepper のディスプレイに表示されます。 ※キーボードの Enter キーを押して送信することもできます。
14	⑮のボタン一覧内のボタンを検索します。
15)	ボタン画面で登録したカテゴリとボタンが一覧表示されます(「3-1-3 ボタン画面」 9 ペー ジ参照)。

## 3-2-1 お客様に応答する

#### 1 応答画面で、テキスト入力欄に Pepper に発話させたいテキストを入力する



#### 📕 入力できる文字

テキスト入力欄に入力できる文字は次のとおりです。

- ・漢字
- ・全角かな
- ・全角カタカナ
- ・半角カタカナ
- ・半角英数字
- ・句読点(、。)
- ・感嘆符(!!)
  - ・疑問符(??)

2 闭 をクリック

入力したテキストを Pepper が発話します。

<b>Peppe</b> f for Biz 遠隔応答					
😳 Pepperモード	オペレータモードに切	り替える		いらっしゃいませ!	0
		デキストン (Shift+E	入力後 送信ボタンを押してください Enterでも送信できます)	1	
Q	技援 プラン紹介	おすすめ機種			
●スマートフォンムのサイズ	● スマートフォンAの色展開	● スマートフォンA_人気色ご案内	● スマートフォンAのカメラ直貫	● スマートフォンAのおすすめボイ ント」規関限定お値打ち価格	
● スマートフォン8のサイズ	● スマートフォン8の色展開	● スマートフォンⅡ 人気色ご変内	● スマートフォンBのカメラ直貫	● スマートフォン8のおすすめボイ ント_電池持ちが良い	
● スマートフォンcのサイズ	● スマートフォンの角展開	● スマートフォンに人気色ご案内	スマートフォン(のカメラ菌質	スマートフォンCのおすすめホイ ント_データ遺伝達度について	
	ソフトバンクロポティ	クス株式会社 ©SoftBank Robotic	s Corp. All rights reserved.		

## 3-2-2 お客様に画像を送信する

1 応答画面で、 🗟 をクリック



# 2 画像を指定して、 🗹 をクリック

指定した画像が、応答中の Pepper のディスプレイに表示されます。



💮 スマートフォン本体の色ですね!	
💮 そうしましたら、こちらの色がオススメです!	
	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
	· · · · ·

#### ■ 送信できる画像のフォーマット

送信できる画像のフォーマットは次のとおりです。

形式	サイズ	容量
jpg(jpeg) / png	2048×2048px まで	300KB まで

※送信できる画像の最大サイズは 300KB までです。

※一度の通話で Pepper 側に保持できる画像の枚数は、300KB の画像の場合 6 枚程度となります。それを 超えた場合、古い画像から順次削除され、ディスプレイに表示されなくなります。

※カラーモードが CMYK の画像は非対応です。Pepper で画像が表示できない場合は RGB に変換してください。

※送信する画像のファイル名は255文字までです。

※全角半角スペースや記号を名前に含むファイルは送信できません。

# 3-2-3 ボタンを使ってお客様に応答する

#### 1 応答画面で、カテゴリ名をクリック

カテゴリに登録されたボタン一覧が表示されます。



# 2 ボタン一覧から送信したいボタンをクリック

クリックしたボタンに登録された発話内容が表示されます。



#### 3 「送信」をクリック

ボタンに登録された発話内容が、遠隔応答中の Pepper に送信されます。



# 3-2-4 応対している Pepper のカメラを切り替える

お客様の応対時は、Pepperのディスプレイ上にあるカメラの映像を表示します。必要に応じて、Pepperの 頭部にあるカメラに切り替えることができます。

- Pepper の頭部にあるカメラの映像を表示している間は、顔認識による自動トラッキング(自動追尾)は利用できなくなります。
- Pepper の頭部の向きを変えたい場合は、カメラの映像内をクリックします。



Pepper の頭部にあるカメラからの映像を表示します。

■ 🚱 をクリックすると、Pepper のディスプレイ上にあるカメラからの映像を表示します。



## 3-2-5 お客様の応対を保留する

1 応答画面で、 🎹 をクリック

応答中の Pepper のディスプレイに「保留中」と表示されます。

- もう一度 11 をクリックすると、保留が解除されます。
- 保留中にテキストや画像、ボタンを送信することも可能です。その場合、保留は自動で解除されます。



# 3-2-6 お客様の応対を終了する



応対が終了し、ホーム画面が表示されます。



# 3-2-7 コールバックする

お客様との応対を終了すると、遠隔応答した Pepper のディスプレイ上に「次へ」ボタンが表示されます。 お客様が「次へ」ボタンを押すまでの間に、応対を再開することができます。 間違って応対を終了したときなどに使います。

1 ホーム画面で、応答するロボットリストからコールバックしたい Pepper の をクリック

応答画面が表示され、通話が再開できます。



ソフトバンクロボティクス株式会社