

# Pepper for Biz 遠隔応答取扱説明書



# 目次

---

<b>1 サービス概要 .....</b>	<b>3</b>
1-1 Pepper for Biz 遠隔応答について .....	3
1-2 動作環境 .....	4
<b>2 Pepper for Biz 遠隔応答の利用の準備 .....</b>	<b>5</b>
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 .....	5
2-1-2 ログアウトする .....	6
<b>3 Pepper for Biz 遠隔応答の基本操作 .....</b>	<b>7</b>
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 .....	11
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 対応している Pepper のカメラを切り替える .....	22
3-2-5 お客様の対応を保留する .....	23
3-2-6 お客様の対応を終了する .....	24
3-2-7 コールバックする .....	25

# 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 を通じてお客様に対応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対応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答を行います。

【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答を行います。

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+ 取扱説明書」([https://jp.softbankrobotics.com/hubfs/Pepper/pdf/pepper-plus/pepper-plus\\_manual.pdf](https://jp.softbankrobotics.com/hubfs/Pepper/pdf/pepper-plus/pepper-plus_manual.pdf)) 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+ 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「<https://teleop-p4b.softbankrobotics.com/>」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



- 3 「Login」をクリック

ログインが完了します。



## 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。



## 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。

#### 1 メニューで「ホーム」をクリック

ホーム画面が表示されます。



#### 2 各項目を確認／操作する



ホーム画面

番号	説明
①	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

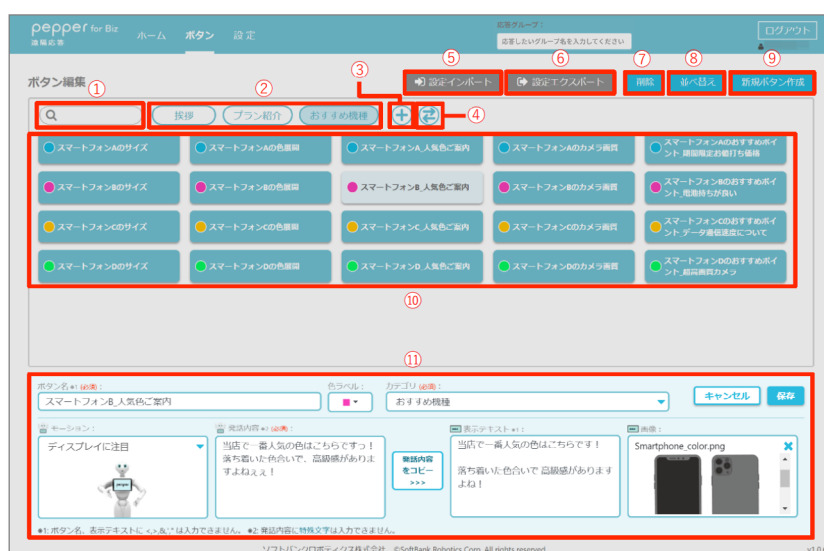
応答画面（「3-2 呼び出し時の応答操作をする」12 ページ参照）の下部に表示するボタンを編集します。ボタンを事前に作成しておくことで、キーボードによる手入力を省略し、対応の定型化ができます。

#### 1 メニューで「ボタン」をクリック

ボタン画面が表示されます。



#### 2 各項目を確認／操作する



#### 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。
⑦	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。
⑪	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

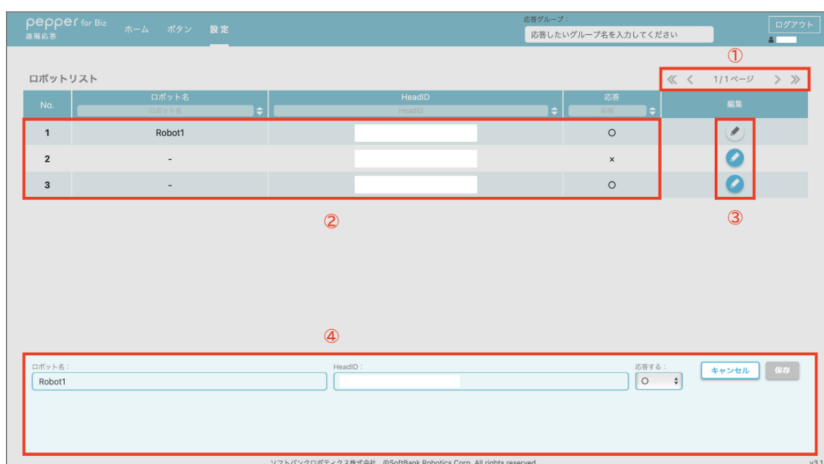
ホーム画面（「3-1-2 ホーム画面」8 ページ参照）で表示される、応答するロボットリストを編集できます。

#### 1 メニューで「設定」をクリック

設定画面が表示されます。



#### 2 各項目を確認／操作する



設定画面

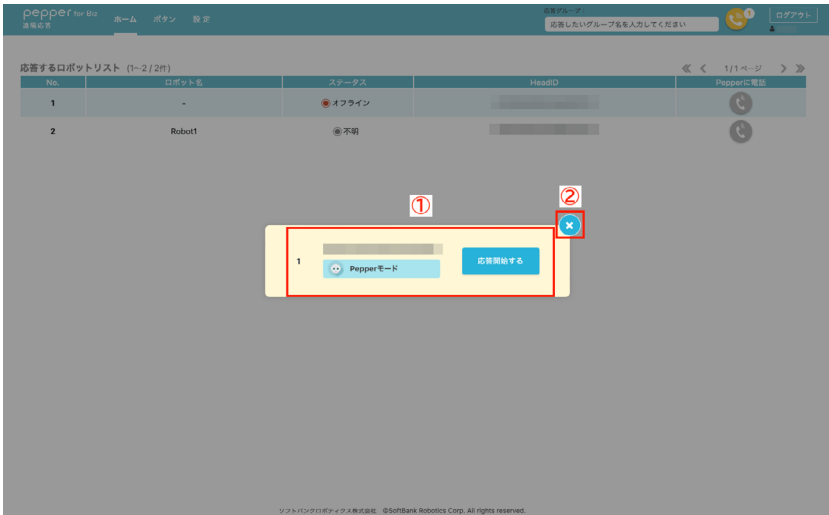
番号	説明
①	ロボットリストが複数のページで表示された際、表示するページを切り替えます。
②	Pepper for Biz 遠隔応答に登録されている Pepper の一覧を表示します。
③	応答するロボットリストへの表示／非表示の設定ができます。
④	③をクリックした Pepper のロボット情報が表示されます。 ※応答するロボットリストへの表示／非表示の設定は、「応答する」の○／×を切り替えて選択します。

### 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

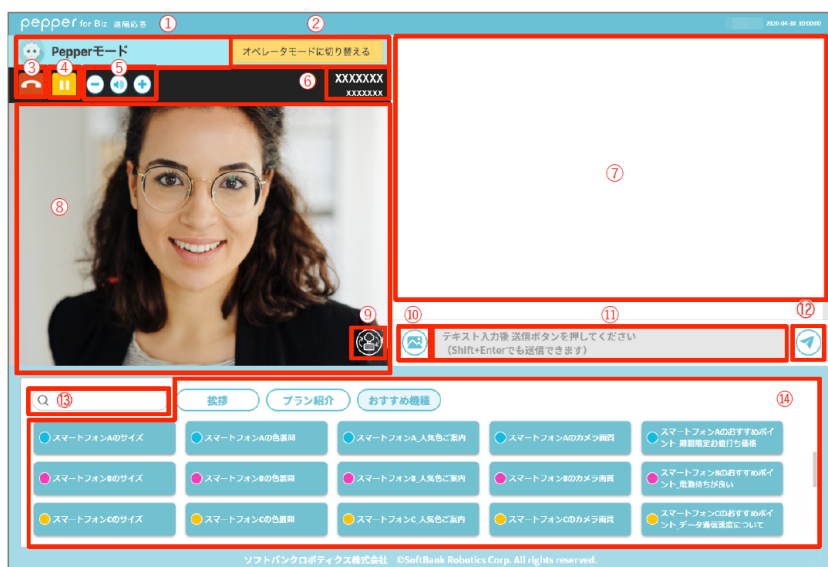
応答画面が表示されます。



呼び出し画面

番号	説明
①	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。

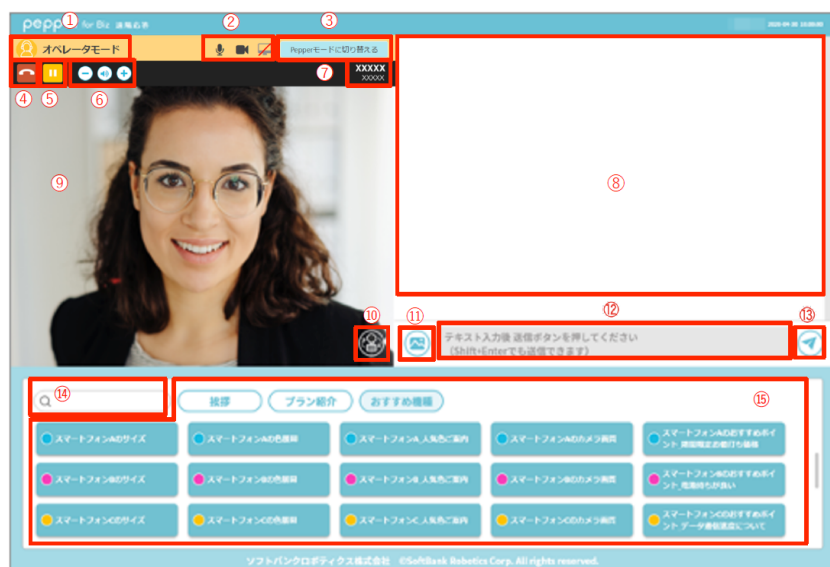
## 2 お客様の応対をはじめる



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。
⑦	<p>会話履歴を表示します。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>※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。</p>
⑧	<p>遠隔応答中の Pepper のカメラ映像が表示されます。</p> <p>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。</p> <p>※ Pepper の頭部の向きによっては、表示できない場合があります。</p>
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。

⑪	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）。



応答画面（オペレーターモード）

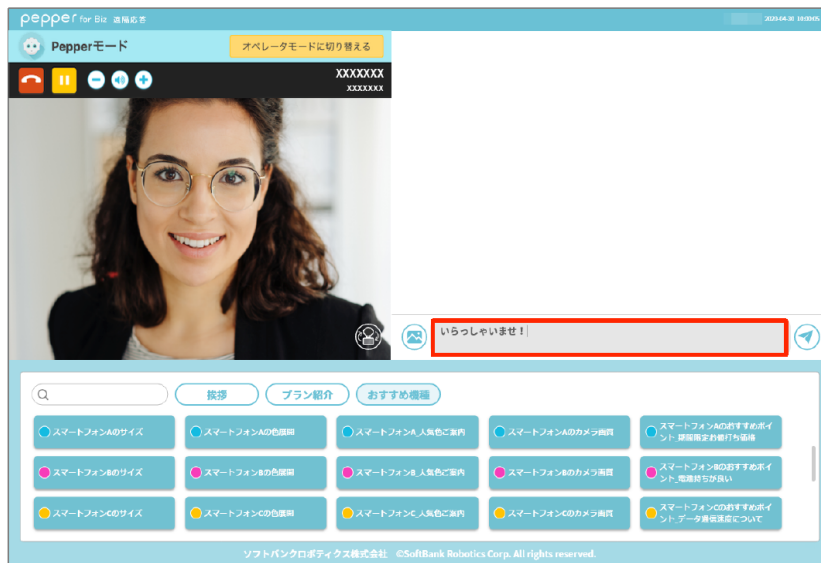
番号	説明
①	通話の応答モード（オペレーターモード）が表示されます。
②	マイク、カメラ映像の ON / OFF の切り替え設定や表示画面を共有します。 ※表示画面を共有する場合は、共有したい画面を選択し「共有」ボタンをクリックすると Pepper のディスプレイに画面が表示されます。
③	通話の応答モードを Pepper モードに切り替えます。
④	お客様の応対を終了します。
⑤	応対を保留します。
⑥	音量の調整をします。音量を大きくする場合は「+」、小さくする場合は「-」をクリックして調整してください。
⑦	遠隔応答中の Pepper の「headid」を表示します。
⑧	会話履歴を表示します。 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 対応している Pepper のカメラを切り替える」22 ページ参照）。

⑪	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



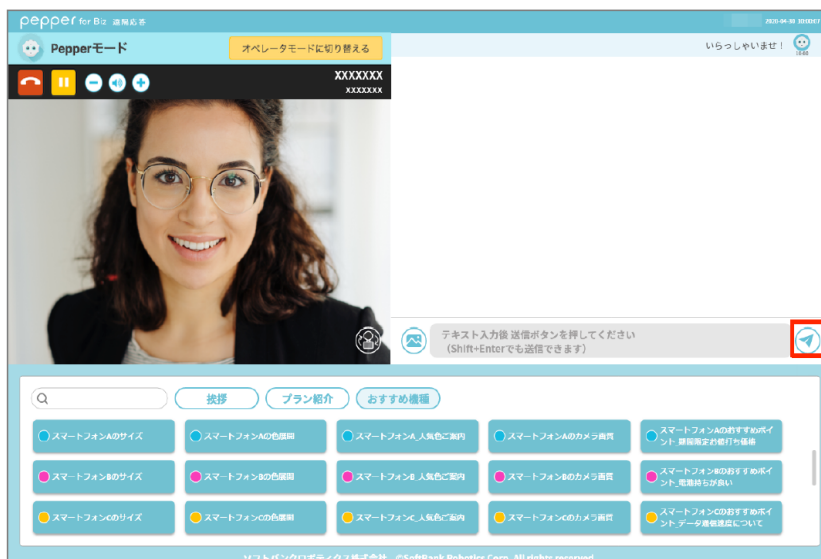
#### ■ 入力できる文字

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
- ・ 半角がが
- ・ 半角英数字
- ・ 句読点 (、。)
- ・ 感嘆符 (! !)
- ・ 疑問符 ( ? ?)

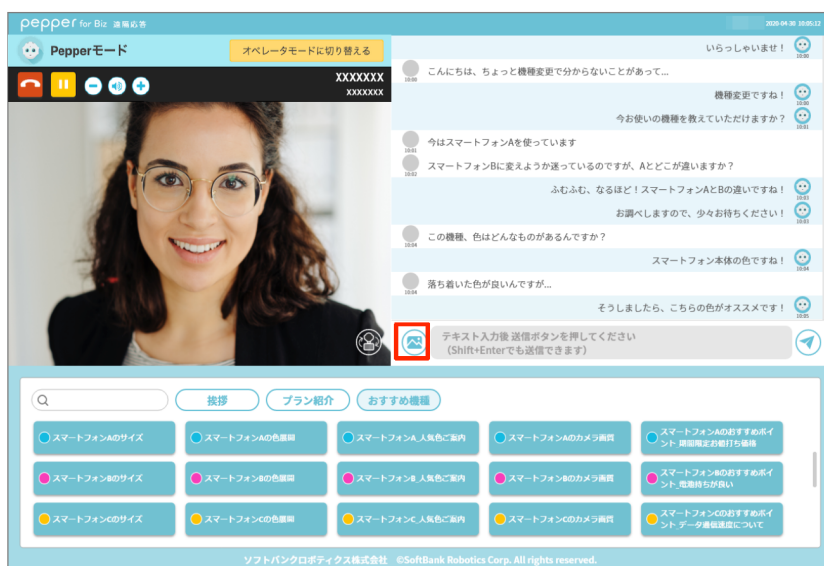
### 2 をクリック

入力したテキストを Pepper が発話します。



## 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。



- 送信した画像は、応答中の Pepper のディスプレイに以下のように表示されます。🔄 をタッチすると、画像を拡大して表示します。



#### ■ 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

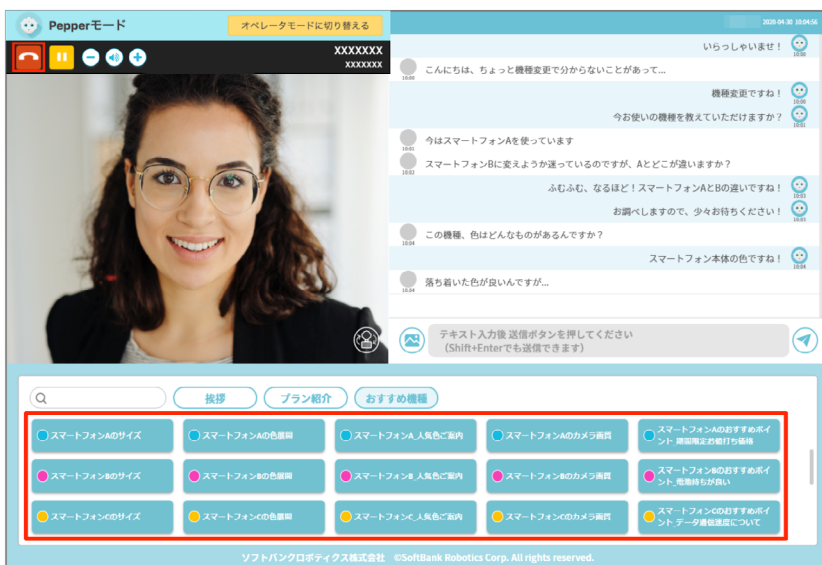
#### 1 応答画面で、カテゴリ名をクリック

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 対応している Pepper のカメラを切り替える

お客様の対応時は、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。

#### 1 応答画面で、 をクリック

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。

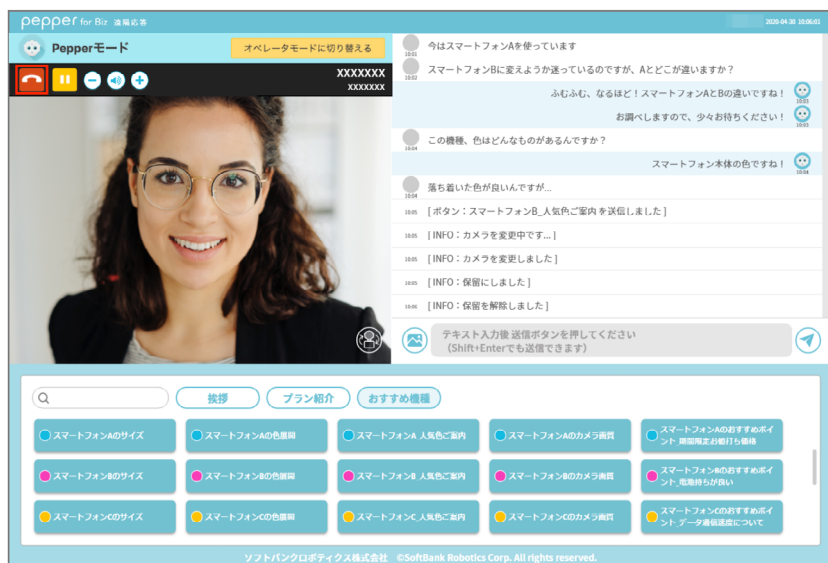
- もう一度  をクリックすると、保留が解除されます。
- 保留中にテキストや画像、ボタンを送信することも可能です。その場合、保留は自動で解除されます。



## 3-2-6 お客様の応対を終了する

### 1 応答画面で、 をクリック

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。間違え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。



