

Pepper for Biz 遠隔応答取扱説明書



pepper for Biz 3.0

目次

サービス概要

Pepper for Biz 遠隔応答について	1
動作環境	1

Pepper for Biz 遠隔応答の利用の準備

Pepper for Biz 遠隔応答へのログイン	2
ログインする	2
ログアウトする	4

Pepper for Biz 遠隔応答の基本操作

Pepper for Biz 遠隔応答の基本画面	5
メニューの操作	5
ホーム画面	6
ボタン画面	7
設定画面	8
呼び出し時の応答操作をする	9
お客様に応答する	14
お客様に画像を送信する	16
ボタンを使ってお客様に応答する	19
応対している Pepper のカメラを切り替える	21
お客様の応対を保留する	22
コールバックする	24

サービス概要

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 for Biz 3.0 取扱説明書」をご確認ください。

https://jp.softbankrobotics.com/pepper_biz_3/

- 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（⇒P.2 「ログインする」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）

動作環境

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

Pepper for Biz 遠隔応答の利用の準備

Pepper for Biz 遠隔応答へのログイン

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。
※先行環境をご利用の方は、「<https://p4b3-to1.softbankrobotics.com/>」にアクセスしてください。
- 2 「ログイン」をクリック
Robot Suite のログイン画面が表示されます。



3 登録したメールアドレスとパスワードを入力

- パスワードは Robot Suite のパスワードを入力してください。

SoftBank Robotics

お問い合わせはこちら

EN | FR | JP

ログインまたはアカウント作成

ログイン

登録済みのメールアドレスとパスワードを入力してログイン

メールアドレス

パスワード

*必須項目 パスワードを忘れた場合は

新規メンバー

アカウントを作成して、SoftBankRoboticsのすべてのサイトにアクセスする

SoftBank Robotics

This page is administered by SoftBank Robotics © 2019

f t i y in

4 「ログイン」をクリック

☒ ログインが完了します。

- 確認画面が表示されたときは、画面に従って操作してください。

SoftBank Robotics

お問い合わせはこちら

EN | FR | JP

ログインまたはアカウント作成

ログイン

登録済みのメールアドレスとパスワードを入力してログイン

メールアドレス

パスワード

*必須項目 パスワードを忘れた場合は

新規メンバー

アカウントを作成して、SoftBankRoboticsのすべてのサイトにアクセスする

SoftBank Robotics

This page is administered by SoftBank Robotics © 2019


f t i y in

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。



The screenshot shows the Pepper for Biz remote response interface. At the top right, there is a 'Logout' button highlighted with a red box. Below the header, there is a table titled '応答するロボットリスト (1~2/2件)'. The table has columns for No., ロボット名, ステータス, 所在地, シリアルナンバー, and Pepperに電話. There are two rows of data, both showing 'オフライン' status. At the bottom of the page, there is a footer with the text 'ソフトバンクロボティクス株式会社 ©Softbank Robotics Corp. All rights reserved.'

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
1	Pepper A	オフライン	接客カウンター横		
2	Pepper B	オフライン	出入口		

Pepper for Biz 遠隔応答の基本操作

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。

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（⇒P.6「ホーム画面」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（⇒P.7「ボタン画面」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（⇒P.8「設定画面」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。

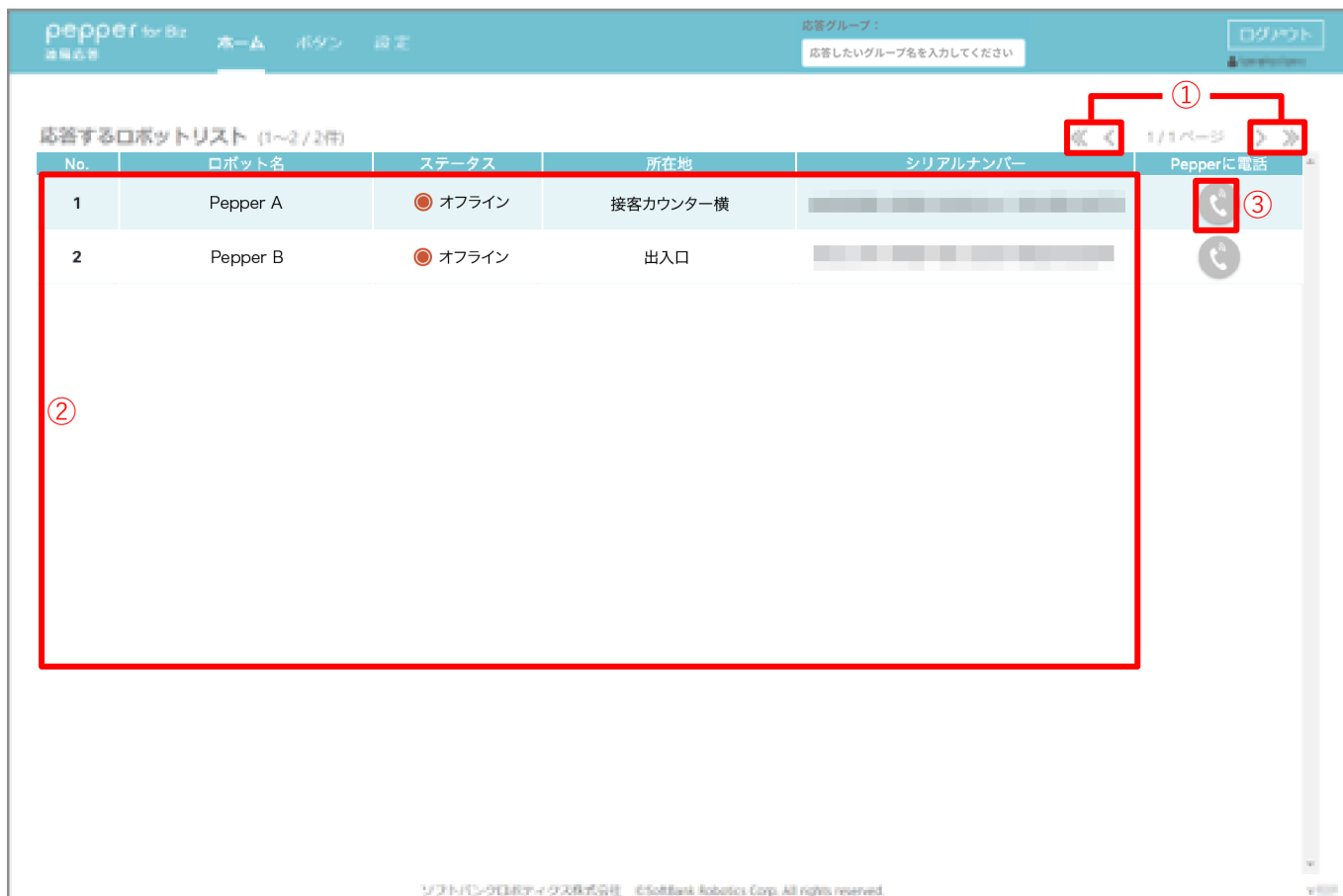
ホーム画面

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、Pepper のロボット名、ステータス※、所在地、シリアルナンバー、Pepper にコールバック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（⇒P.24 「コールバックする」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。

ボタン画面

応答画面（⇒P.9「呼び出し時の応答操作をする」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

ボタン画面

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。

設定画面

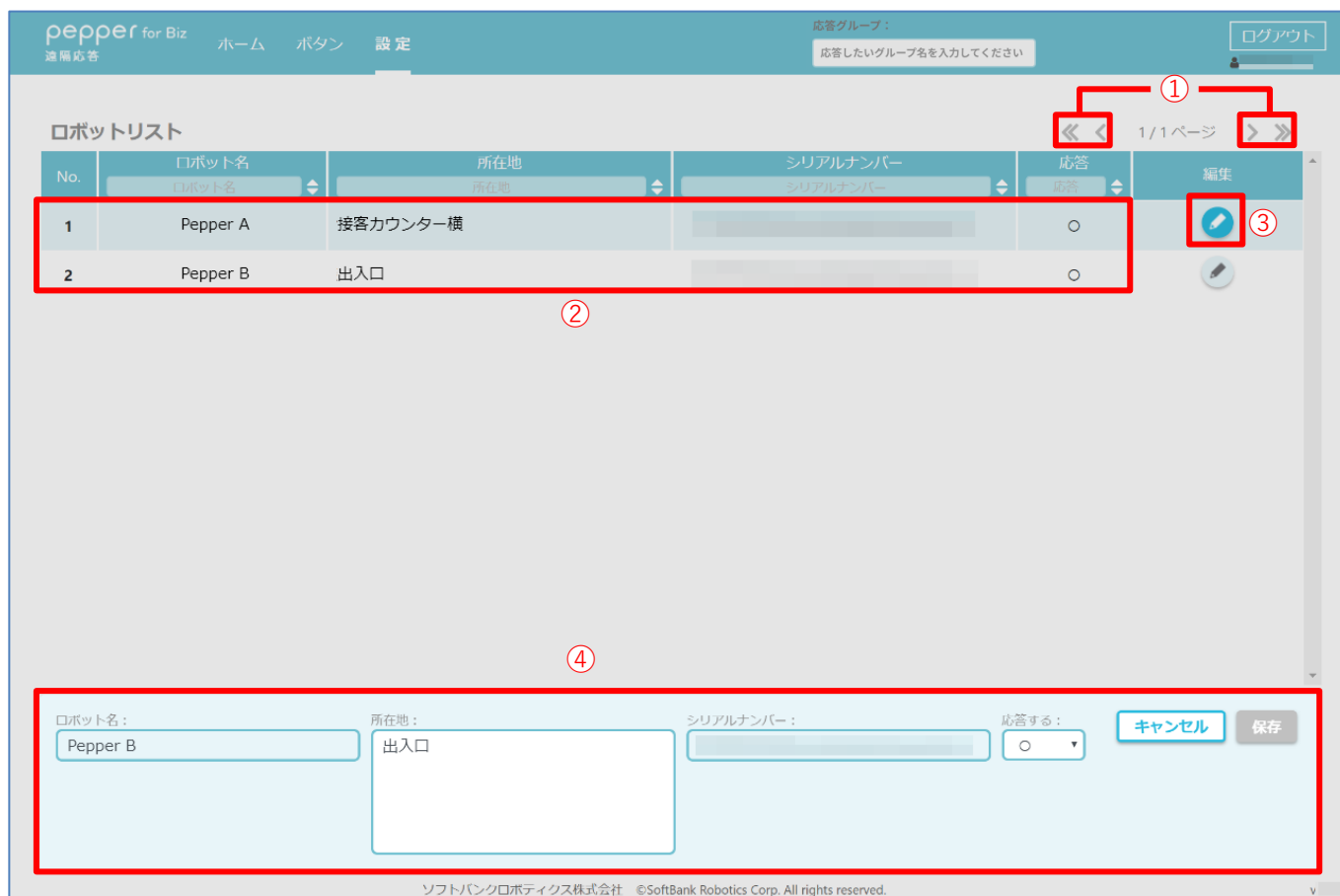
ホーム画面（⇒P.6「ホーム画面」参照）で表示される、応答するロボットリストを編集できます。

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	Pepper の「所在地」の編集と、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。 ※「所在地」は、オペレーターごとに任意の名称を設定することができます。
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。

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。

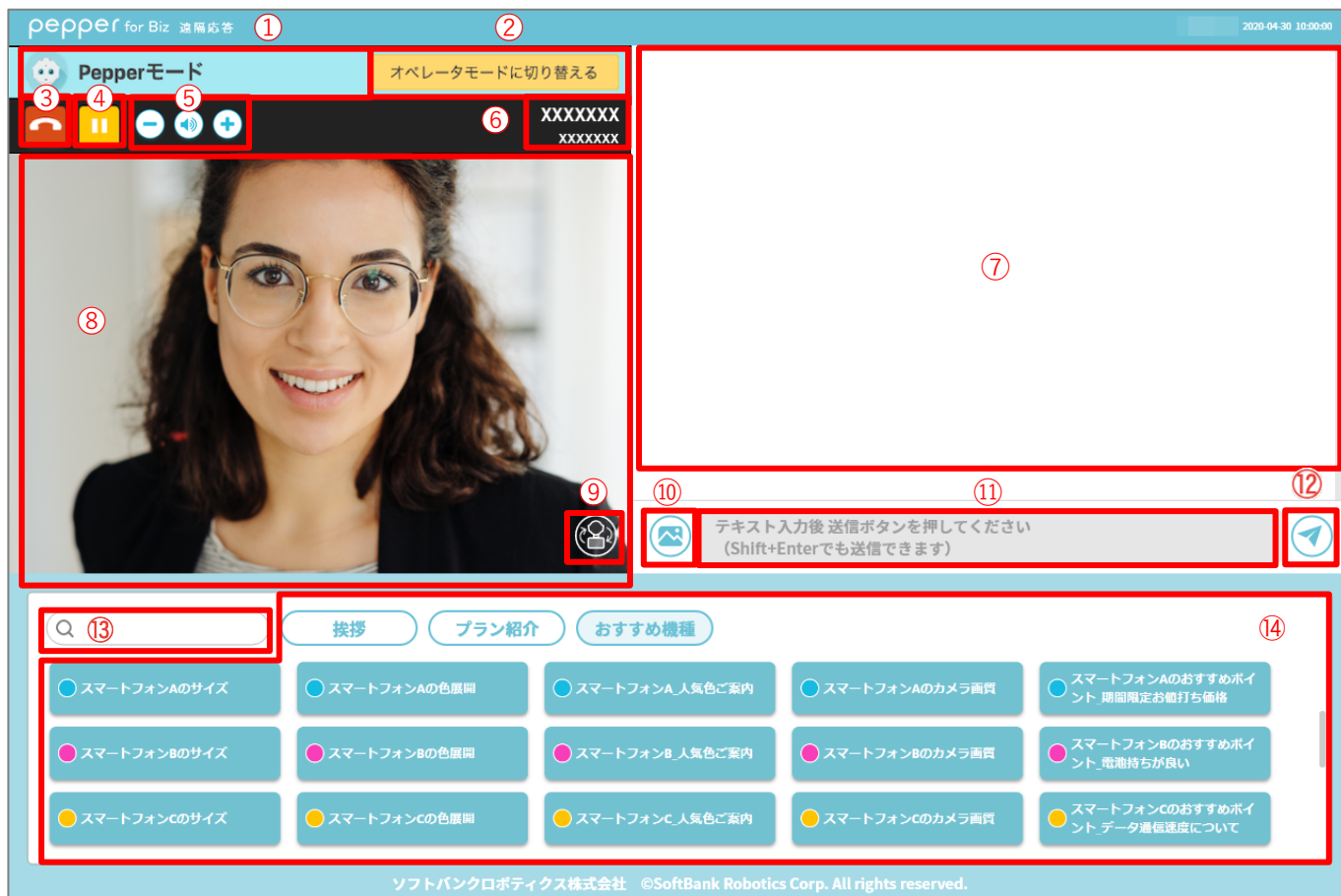
- 1 呼び出し画面で、応対する Pepper の「応答開始する」をクリック
☑️ 応答画面が表示されます。



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「ロボット名」、「所在地」、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 お客様の対応をはじめ

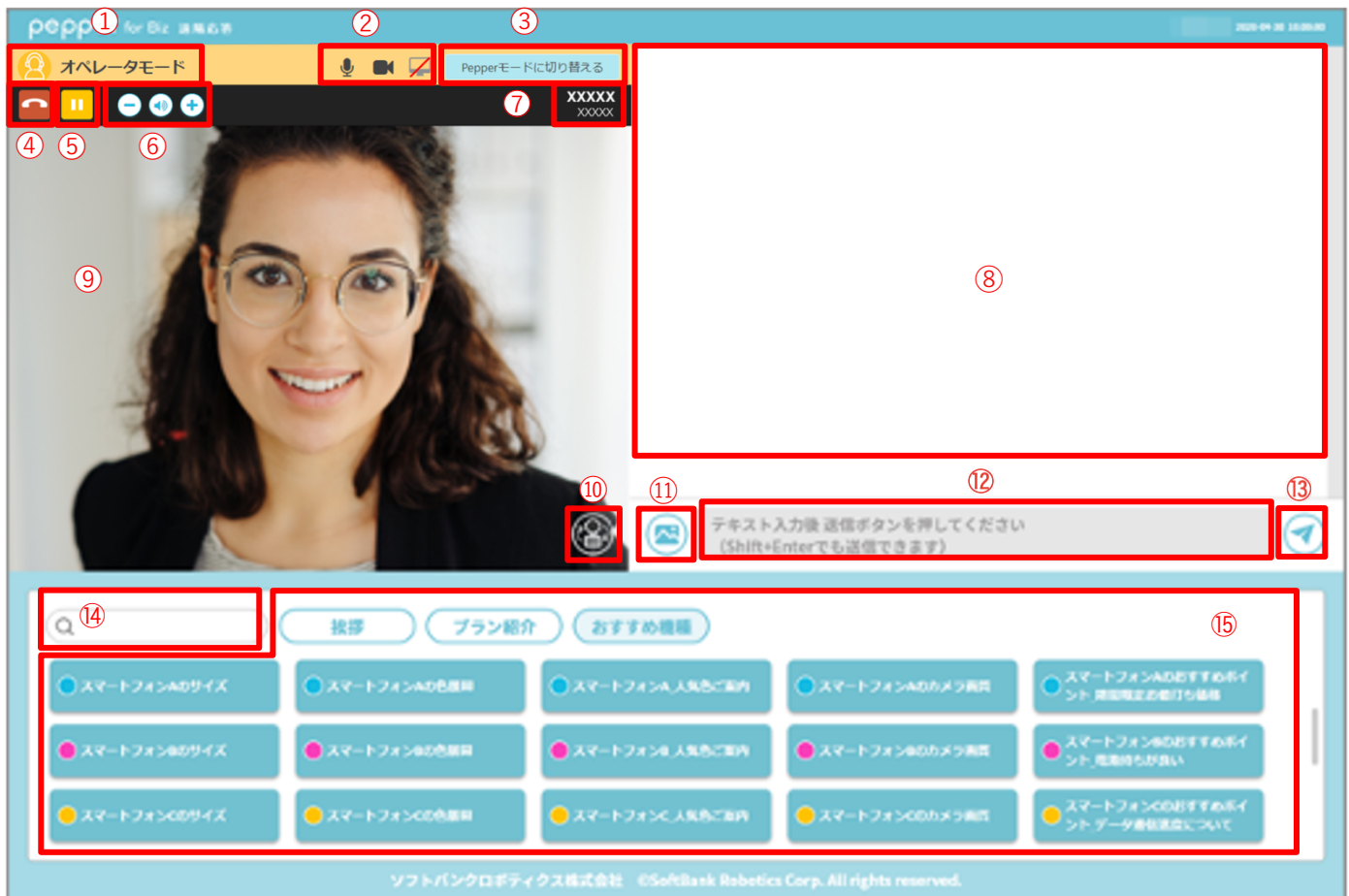


応答画面（Pepper モード）

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	お客様の対応を終了します。
④	対応を保留します。
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「ロボット名」「所在地」を表示します。
⑦	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（⇒P.21「応答している Pepper のカメラ映像を切り替える」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（⇒P.7「ボタン画面」参照）。



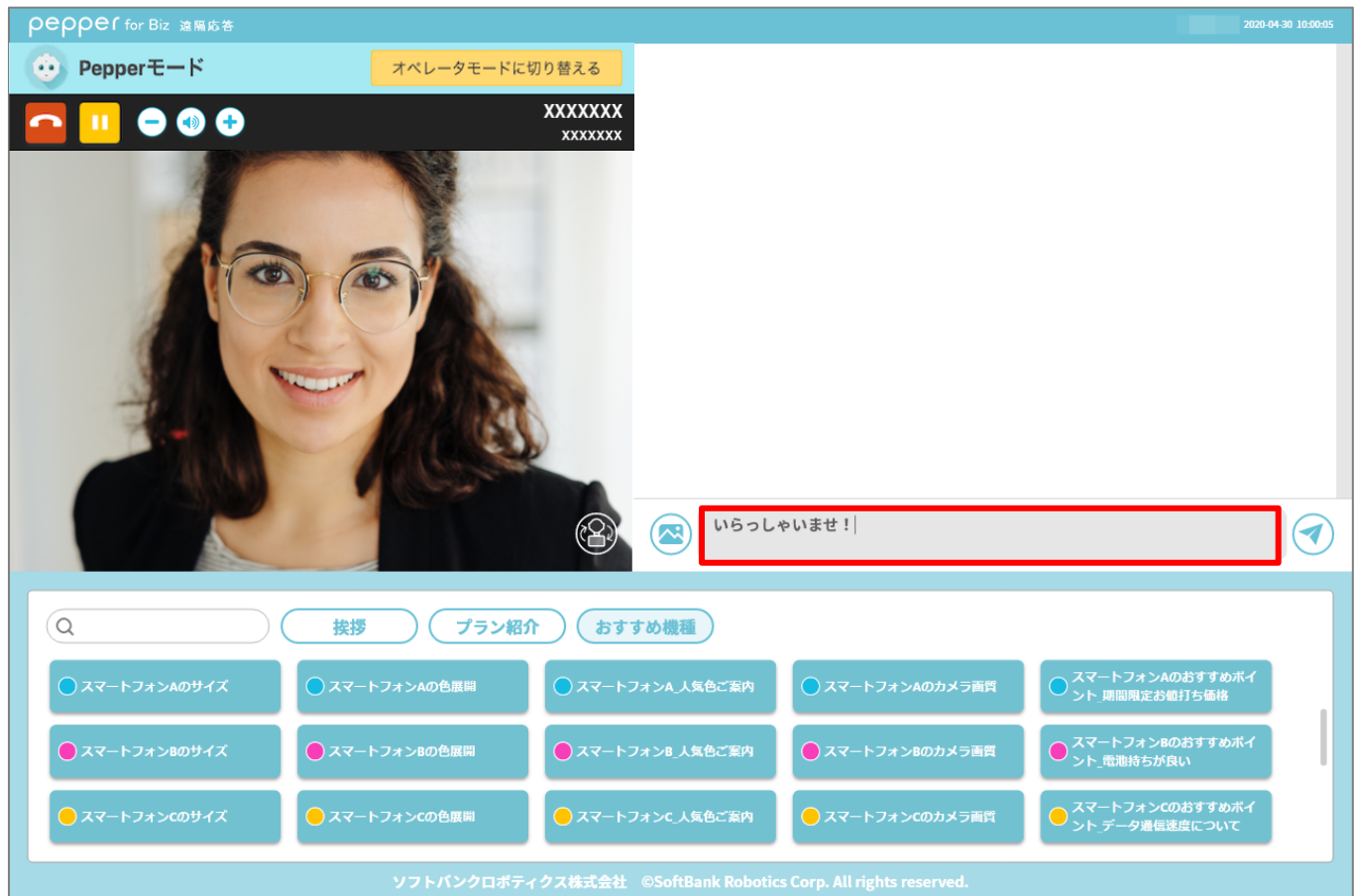
応答画面（オペレーターモード）

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	お客様の対応を終了します。
⑤	対応を保留します。
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「ロボット名」「所在地」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（⇒P.21「応答しているPepperのカメラ映像を切り替える」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 (⇒P.7 「ボタン画面」 参照)。

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




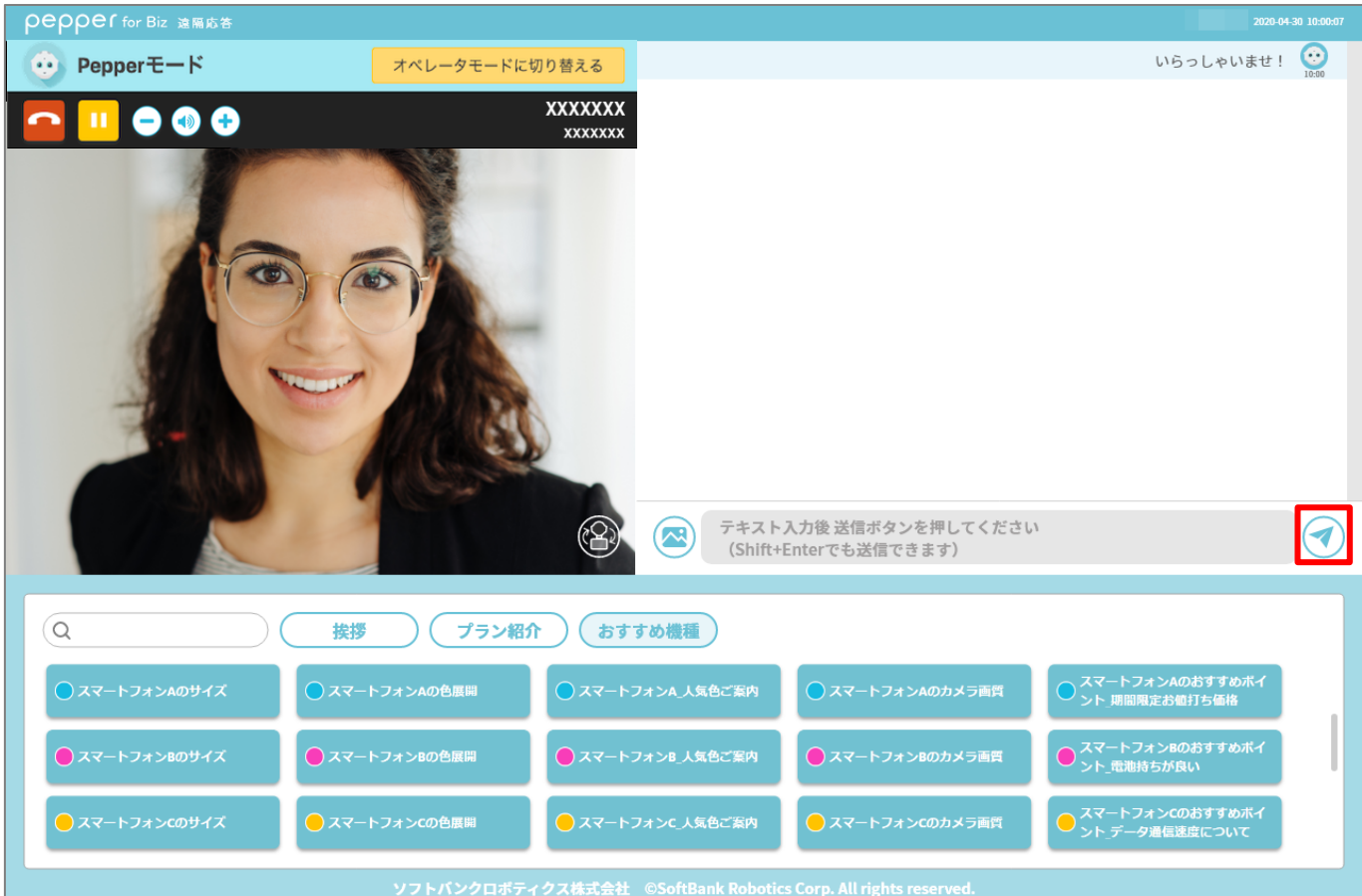
■入力できる文字

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

2 をクリック

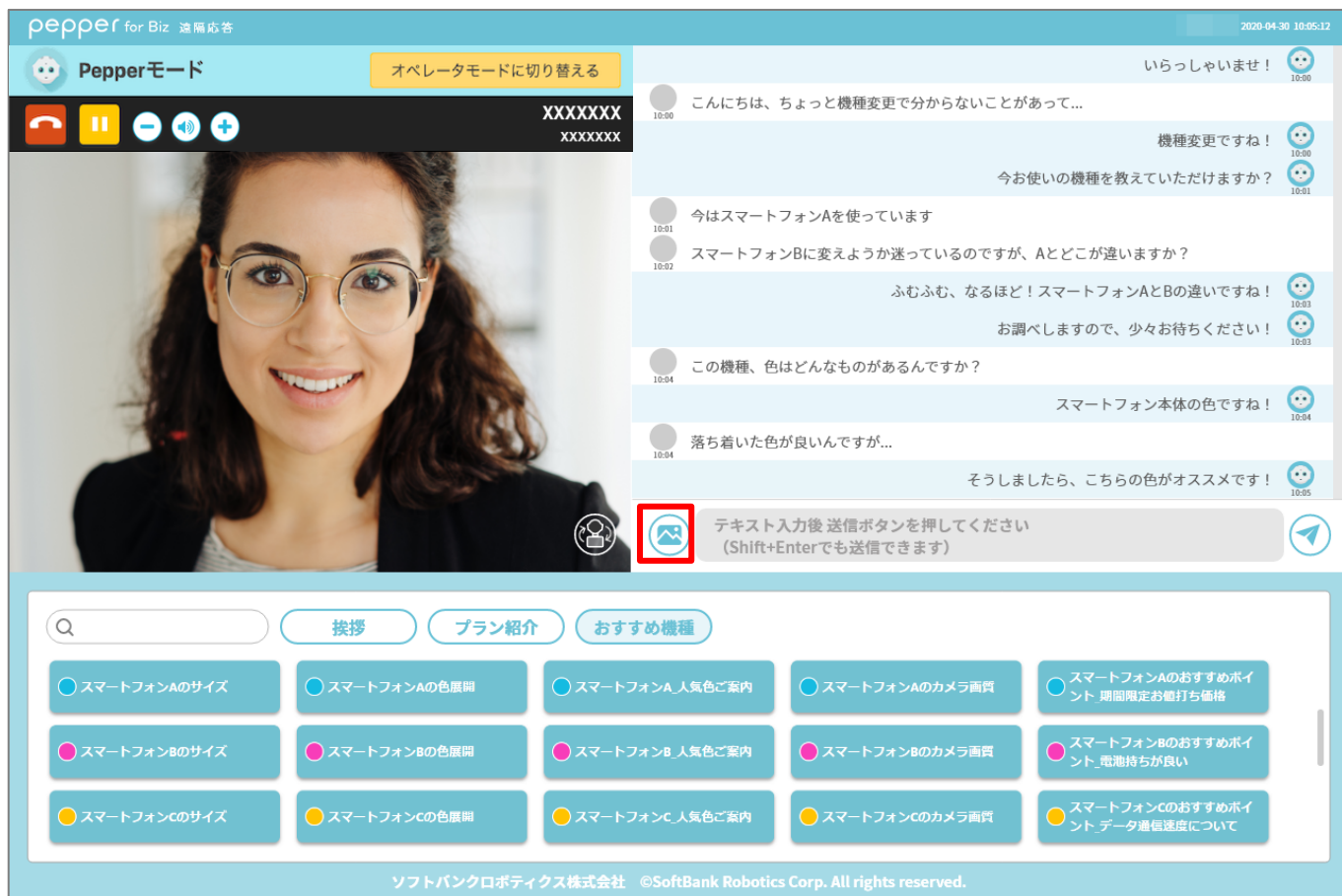
入力したテキストを Pepper が発話します。



The screenshot displays the Pepper for Biz interface. At the top, it shows "pepper for Biz 遠隔応答" and the date "2020-04-30 10:00:07". Below this is a "Pepperモード" header with a "オペレーターモードに切り替える" button. A video call window shows a woman with glasses. To the right of the video is a chat area with a "いらっしやいませ!" message and a "10:00" timestamp. Below the chat is a text input field with the placeholder "XXXXXXXX" and a "送信" button highlighted with a red box. A tooltip above the button reads: "テキスト入力後 送信ボタンを押してください (Shift+Enterでも送信できます)". At the bottom, there is a navigation bar with tabs for "挨拶", "プラン紹介", and "おすすめ機種". Below the tabs is a grid of 15 buttons, each with a colored circle and text describing smartphone recommendations (e.g., "スマートフォンAのサイズ", "スマートフォンAの色展開", etc.). The footer contains the text "ソフトバンクロボティクス株式会社 ©SoftBank Robotics Corp. All rights reserved."

お客様に画像を送信する

1 応答画面で、をクリック



pepper for Biz 遠隔応答 2020-04-30 10:05:12

Pepperモード オペレーターモードに切り替える

XXXXXXXX XXXXXXXX

いらっしやいませ！ 10:00

こんにちは、ちょっと機種変更で分からないことがあって... 10:00

機種変更ですね！ 10:00

今お使いの機種を教えてくださいませんか？ 10:01

今はスマートフォンAを使っています 10:01

スマートフォンBに変えようか迷っているのですが、Aとどこが違いますか？ 10:02

ふむふむ、なるほど！スマートフォンAとBの違いですね！ 10:03


お調べしますので、少々お待ちください！ 10:03

この機種、色はどんなものがあるんですか？ 10:04

スマートフォン本体の色ですね！ 10:04

落ち着いた色が良いんですが... 10:04

そうしましたら、こちらの色がオススメです！ 10:05

 テキスト入力後 送信ボタンを押してください (Shift+Enterでも送信できます)

検索

挨拶 プラン紹介 おすすめ機種

- 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A_人気色ご案内
- スマートフォンAのカメラ画質
- スマートフォンAのおすすめポイント_期間限定お値打ち価格

- スマートフォンBのサイズ
- スマートフォンB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のおすすめポイント_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Cの色展開
- 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のおすすめポイント_データ通信速度について


ソフトバンクロボティクス株式会社 ©SoftBank Robotics Corp. All rights reserved.

- 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。

The screenshot displays the Pepper for Biz interface. At the top, it says "pepper for Biz 遠隔応答" and "2020-04-30 10:05:21". The interface is in "Pepperモード" (Pepper Mode) with a button to switch to "オペレーターモード" (Operator Mode). A video feed shows a woman with glasses. The chat history includes:

- 10:00 Pepper: こんにちは、ちょっと機種変更で分からないことがあって...
- 10:00 User: 機種変更ですね！
- 10:00 User: 今お使いの機種を教えてくださいませんか？
- 10:01 User: 今はスマートフォンAを使っています
- 10:02 User: スマートフォンBに変えようか迷っているのですが、Aとどこが違いますか？
- 10:03 Pepper: ふむふむ、なるほど！スマートフォンAとBの違いですね！
- 10:03 Pepper: お調べしますので、少々お待ちください！
- 10:03 User: [Image of two smartphones]
- 10:03 User: んですか？
- 10:04 Pepper: スマートフォン本体の色ですね！
- 10:05 Pepper: そうしましたら、こちらの色がオススメです！

At the bottom, there is a text input field with a "送信" (Send) button (📎) highlighted in a red box. Below the chat is a "おすすめ機種" (Recommended Models) section with filters for size, color, and camera. The footer contains the text: "ソフトバンクロボティクス株式会社 ©SoftBank Robotics Corp. All rights reserved."

- 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。

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。

The screenshot displays the Pepper for Biz interface. At the top, it shows 'pepper for Biz 遠隔応答' and the time '2020-04-30 10:04:56'. Below this is a 'Pepperモード' header with a 'オペレータモードに切り替える' button. A video feed of a woman is on the left. The main chat area shows a conversation where a customer asks for help switching smartphones. The interface includes a search bar and a menu of buttons for categories like 'スマートフォンAのサイズ' and 'スマートフォンAの色展開'. The '検索' button is highlighted with a red box.

pepper for Biz 遠隔応答 2020-04-30 10:04:56

Pepperモード オペレータモードに切り替える

XXXXXXX XXXXXXX

10:00 いらっしゃいませ！

10:00 こんにちは、ちょっと機種変更で分からないことがあって...

10:00 機種変更ですね！

10:01 今お使いの機種を教えてくださいませんか？

10:01 今はスマートフォンAを使っています

10:02 スマートフォンBに変えようか迷っているのですが、Aとどこが違いますか？

10:03 ふむふむ、なるほど！スマートフォンAとBの違いですね！

10:03 お調べしますので、少々お待ちください！

10:04 この機種、色はどんなものがあるんですか？

10:04 スマートフォン本体の色ですね！

10:04 落ち着いた色が良いんですが...

テキスト入力後 送信ボタンを押してください (Shift+Enterでも送信できます)

検索 プラン紹介 おすすめ機種

- 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A_人気色ご案内
- スマートフォンAのカメラ画質
- スマートフォンAのおすすめポイント_期間限定お値打ち価格
- スマートフォンBのサイズ
- スマートフォンB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のおすすめポイント_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Cの色展開
- 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のおすすめポイント_データ通信速度について

ソフトバンクロボティクス株式会社 ©SoftBank Robotics Corp. All rights reserved.

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。

The screenshot shows the Pepper Mode interface. At the top, there's a header with 'Pepperモード' and a button to switch to operator mode. Below that is a video feed of Pepper and a chat window. The chat history shows a conversation about smartphone models. At the bottom, there's a grid of buttons for selecting smartphone options, including size, color, and camera. A red box highlights this grid.

Pepperモード オペレータモードに切り替える 2020-04-30 10:04:56

いらっしやいませ！
10:00

こんにちは、ちょっと機種変更で分からないことがあって...
10:00

機種変更ですね！
10:30

今お使いの機種を教えてくださいませんか？
10:31

今はスマートフォンAを使っています
10:01

スマートフォンBに変えようか迷っているのですが、Aとどこが違いますか？
10:02

ふむふむ、なるほど！スマートフォンAとBの違いですね！
10:33

お調べしますので、少々お待ちください！
10:33

この機種、色はどんなものがあるんですか？
10:04

スマートフォン本体の色ですね！
10:04

落ち着いた色が良いんですが...
10:04

テキスト入力後 送信ボタンを押してください
(Shift+Enterでも送信できます)

検索 プラン紹介 おすすめ機種

- 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A_人気色ご案内
- スマートフォンAのカメラ画質
- スマートフォンAのおすすめポイント_期間限定お値打ち価格
- スマートフォンBのサイズ
- スマートフォンB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のおすすめポイント_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Cの色展開
- 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のおすすめポイント_データ通信速度について

ソフトバンクロボティクス株式会社 ©SoftBank Robotics Corp. All rights reserved.

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。

The screenshot shows the Pepper Mode interface. At the top, there's a header with 'pepper for Biz 遠隔応答' and a button to switch to operator mode. Below that is a video feed of Pepper and a chat window. The chat history shows a conversation about smartphone models. At the bottom, there's a grid of buttons for selecting smartphone options. A red box highlights the '送信' (Send) button.

pepper for Biz 遠隔応答 Pepperモード オペレータモードに切り替える 2020-04-30 10:04:58

いらっしやいませ！
10:00

こんにちは、ちょっと機種変更で分からないことがあって...
10:00

機種変更ですね！
10:30

今お使いの機種を教えてくださいませんか？
10:31

今はスマートフォンAを使っています
10:01

スマートフォンBに変えようか迷っているのですが、Aとどこが違いますか？
10:02

ふむふむ、なるほど！スマートフォンAとBの違いですね！
10:33

お調べしますので、少々お待ちください！
10:33

この機種、色はどんなものがあるんですか？
10:04

スマートフォン本体の色ですね！
10:04

落ち着いた色が良いんですが...
10:04

テキスト入力後 送信ボタンを押してください
(Shift+Enterでも送信できます)

おすすめ機種 > スマートフォンB_人気色ご案内

キャンセル 送信

モーション：
ディスプレイに注目

発話内容：
当店で一番人気の色はこちらです！落ち着いた色合いで、高級感がありますよねえ！

表示テキスト：
当店で一番人気の色はこちらです！落ち着いた色合いで 高級感がありますよねえ！

画像：
Smartphone_color.png


ソフトバンクロボティクス株式会社 ©SoftBank Robotics Corp. All rights reserved.

対応している Pepper のカメラ映像を切り替える

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。




The screenshot shows the Pepper for Biz interface. At the top, it says "pepper for Biz 遠隔応答" and "2020-04-30 10:05:06". Below this is a "Pepperモード" header with a button to switch to "オペレータモード". The main area is a video call with a woman wearing glasses. A red box highlights a camera icon in the bottom right corner of the video feed. To the right of the video is a chat log with messages from a customer and Pepper. The chat log includes messages like "機種変更ですね！" and "今お使いの機種を教えてくださいませんか？". Below the chat log is a text input field with a "送信" button and a note: "テキスト入力後 送信ボタンを押してください (Shift+Enterでも送信できます)". At the bottom of the interface is a navigation bar with tabs for "挨拶", "プラン紹介", and "おすすめ機種". Below the navigation bar is a grid of buttons for selecting different smartphone models and camera views, such as "スマートフォンAのサイズ", "スマートフォンAの色展開", etc. The footer of the interface reads "ソフトバンクロボティクス株式会社 ©SoftBank Robotics Corp. All rights reserved."

お客様の対応を保留する

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。



The screenshot displays the Pepper for Biz interface during a customer service interaction. The top bar shows 'pepper for Biz 遠隔応答' and the time '2020-04-30 10:06:01'. The interface is in 'Pepperモード' (Pepper Mode) with a 'オペレータモードに切り替える' (Switch to Operator Mode) button. A video feed of Pepper is on the left, and a chat window is on the right. The chat shows a customer asking about smartphone recommendations, and Pepper responding with suggestions. The status '保留中' (On Hold) is visible in the chat window. Below the chat, there is a search bar and a grid of product recommendations for smartphones, categorized by size (A, B, C) and color (blue, pink, yellow).

pepper for Biz 遠隔応答 2020-04-30 10:06:01

Pepperモード オペレータモードに切り替える

XXXXXXX XXXXXXX

10-01 今はスマートフォンAを使っています

10-02 スマートフォンBに変えようか迷っているのですが、Aとどこが違いますか？

ふむふむ、なるほど！スマートフォンAとBの違いですね！

お調べしますので、少々お待ちください！

10-03

10-04 この機種、色はどんなものがあるんですか？

スマートフォン本体の色ですね！

10-04

10-04 落ち着いた色が良いんですが...

10-05 [ボタン：スマートフォンB_人気色ご案内を送信しました]

10-05 [INFO：カメラを変更中です...]

10-05 [INFO：カメラを変更しました]

10-05 [INFO：保留にしました]

10-06 [INFO：保留を解除しました]

テキスト入力後 送信ボタンを押してください (Shift+Enterでも送信できます)

検索 挨拶 プラン紹介 おすすめ機種


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A_人気色ご案内 スマートフォンAのカメラ画質 スマートフォンAのおすすめポイント_期間限定お値打ち価格

スマートフォンBのサイズ スマートフォンB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のおすすめポイント_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Cの色展開 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のおすすめポイント_データ通信速度について

ソフトバンクロボティクス株式会社 ©SoftBank Robotics Corp. All rights reserved.

お客様の対応を終了する



- 1 応答画面で、をクリック
 対応が終了し、ホーム画面が表示されます。



The screenshot displays the Pepper for Biz interface. At the top, it says "pepper for Biz 遠隔応答" and "2020-04-30 10:06:01". Below this is the "Pepperモード" header with a "オペレーターモードに切り替える" button. A control bar contains a red hang-up button, a yellow pause button, and volume controls. The main area is split into a video feed of a smiling woman with glasses and a chat window. The chat shows a conversation about switching from smartphone A to B, with timestamps from 10:01 to 10:06. A text input field at the bottom of the chat says "テキスト入力後 送信ボタンを押してください (Shift+Enterでも送信できます)". Below the chat is a menu with a search bar and buttons for "挨拶", "プラン紹介", and "おすすめ機種". The "おすすめ機種" section lists various smartphone options categorized by size (A, B, C), color, and camera features. At the bottom, it reads "ソフトバンクロボティクス株式会社 ©SoftBank Robotics Corp. All rights reserved."


コールバックする

お客様との対応を終了すると、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、対応を再開することができます。間違っても対応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。



The screenshot shows the 'pepper for Biz' interface. At the top, there is a navigation bar with 'ホーム', 'ボタン', and '設定' buttons. A search field for '応答グループ' is present. Below the navigation bar, there is a section titled '応答するロボットリスト (1~2 / 2件)'. This section contains a table with the following data:

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
1	Pepper A	オンライン	接客カウンター横	[Redacted]	
2	Pepper B	オフライン	出入口	[Redacted]	

The phone icon in the first row is highlighted with a red box. At the bottom of the page, there is a footer with the text: 'ソフトバンクロボティクス株式会社 ©SoftBank Robotics Corp. All rights reserved.'

