

イオンモール白山 様



操作しやすいソフトウェアと人の声に近い音声合成による音源作成・再生が可能に。ショッピングモールの館内放送業務の効率化・省力化を実現。

概要

全国で160以上のショッピングモールおよび都市型ショッピングセンターを運営しているイオンモール株式会社。2021年7月に北陸地方最大級のショッピングモールとして石川県白山市に開業したのがイオンモール白山です。約200もの専門店がテナントとして入居するほか、映画館やアミューズメント施設も併設され、ファミリー層をはじめ多くのお客様が訪れています。

TOAでは、お客様の呼び出し放送や迷子放送、駐車場案内放送などのアナウンス音源をタブレット端末の簡単な操作で作成し、館内へ放送することができる「アナウンスクリエイター」を納入。イオンモール白山のインフォメーションスタッフによる館内放送業務の効率化・省力化に貢献しています。

納入情報

納入品	アナウンスクリエイター
納入時期	2021年7月

要望・お役立ちのポイント

要望

- インフォメーションの主要業務であるお客様や専門店スタッフの方からの問い合わせ対応に比重が割けるように、館内放送の業務負担を軽減したい
- 定型の文章が多い館内放送業務の効率化・省力化を図りたい
- 館内放送を行なうインフォメーションスタッフのアナウンススキルの個人差を解消したい

お役立ちのポイント

- 館内放送の文章をクラウド上で簡単に作成でき、人の声に近い自然な合成音声で再生できる「アナウンスクリエイター」をご提案。タブレットPCの簡単操作でアナウンス音源が作成でき、煩雑な館内放送業務の省力化・効率化を実現
- あらかじめ登録された定型放送のカテゴリーから放送したい文例を選択し、必要に応じて可変部分を変更することで簡単に館内放送することができる
- 定型放送の文章選択だけでなく、自由入力によるアナウンス音源の作成および再生も可能
- 迷子や専門店からの呼び出し放送、駐車場の案内放送など、繰り返し放送が必要なケースもタブレットPCで簡単に

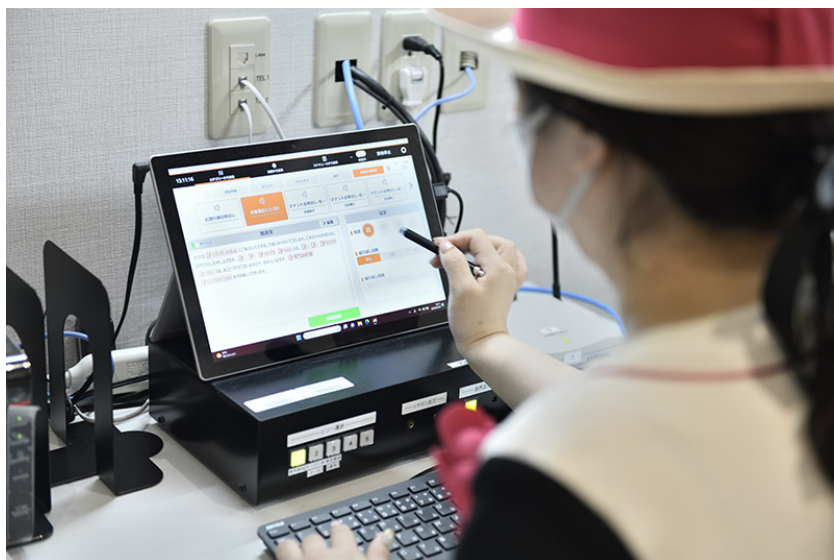
納入商品



イオンモール白山のインフォメーション。お客様からの問い合わせなど、対面による接客業務の傍ら、館内放送によるお客様の呼び出し、迷子放送、駐車場の案内情報、イベント情報などのアナウンスを行なっている。



アナウンスクリエーターの操作画面。自由に文章を入力し、クラウド上でアナウンス用の音源を作成することが可能。さらにイントネーションの調整機能により、人の声に近づける調整もできる。



タブレット端末を操作して、定型文であれば、選択して「放送開始」を押すだけで放送が可能。予め設定した可変部分のみを変更して放送することも簡単にできる。



2階防災センターにある非常放送、業務放送を行なうラック型非常用放送設備とスマ・マトリクスシステム。

アナウンスクリエーターの音声もこの放送設備を通して、選択されたエリアに放送される。

インタビュー記事



「館内放送を流す作業時間を短縮できるのがアナウンスクリエーターのメリット。対面によるお客様との対応業務に時間が取れるように、より正確に、スピーディーにしていきたい。」

イオンモール株式会社
イオンモール白山 ゼネラルマネージャー
岩濱 様



「肉声による館内放送と比較して、準備時間の短縮や心理的な負担も軽減。タブレット端末の操作もスムーズにできています。」

インフォメーション担当
松本 様

- アナウンスクリエーターの導入時期はいつごろですか？

岩濱 氏

イオンモール白山が開業したのは2021年7月で、開業当初からアナウンスクリエーターは導入しています。今年で開業2周年が経過しましたので、丸2年間使用したことになります。

- どのような用途でアナウンスクリエーターを使った館内放送をされていますか？

松本 氏

店舗での購入品のお忘れ物などがあった場合に、専門店スタッフ様からご依頼を受けて、ご購入履歴などからお客様のお名前が分かった場合にはお客様のフルネームを入れて、「
様、店舗の方にお戻りください」というような館内放送を行なうケースが最も多いです。その他、週末に多いのが迷子の放送や駐車場の案内放送になります。

- アナウンスクリエーターの使い勝手はいかがですか？

松本 氏

肉声の放送だと放送前にアナウンスの文面を考えて、何度か練習してといった準備の時間がかかっていました。また、間違ったりしないかという心理的な負担も大きかったです。あと、肉声での放送はインフォメーションスタッフのアナウンススキルの個人差がどうしても生じてしまうといった課題もありました。

アナウンスクリエーターはタブレットの操作画面で選択肢が選びやすかったり、忙しい時でも端末に放送内容をパパッと打ち込むだけで館内放送ができたりするので、心理的な負担が少なくなりました。操作後は対面でのお客様からのお問い合わせ対応業務などにすぐ戻ることができるので、業務の効率化にもつながっています。

さらに、インフォメーションスタッフのアナウンスに差が生じることなく館内放送がスムーズに行なえ、非常に便利だなと感じております。

- 特にメリットに感じていただいているところはどこでしょうか？

岩濱 氏

専門店スタッフ様からの申し出で館内放送を流すケースが一番多いですが、お客様が買い物を終えて店舗を出られた後に、忘れ物などがあった場合、早く館内放送でアナウンスを流せば、その放送に気づいてもらえて即座に解決することができます。この館内放送を流すまでのスピードを短縮できるのがアナウンスクリエーターの1番のメリットだと感じています。お客様のお呼び出し放送の内容を他の業務をしながら考えて肉声で放送するよりも、アナウンスクリエーターを使ってすぐに館内放送した方が圧倒的に早いと思います。

松本 氏

迷子放送とかは週末になると頻度が圧倒的に多くなるのですが、見つかるまで館内放送を流すようにしています。その場合、繰り返し放送の間隔を設定しておけば設定解除するまで繰り返し放送が可能ですのでとても便利です。また、迷子放送を同時に複数行なうこともあるので、そういったときに間違いを減らすことができますと思います。

タブレットでの操作も定型放送の文章を選択して可変部分を修正して放送音源を作成できるほか、自由入力による放送音源制作もよく利用しています。例えば、お待ち合わせのアナウンスの際に、特定のお店の名前をアナウンスしても理解されないかもしれない場合は、目印となるお店に付加情報などを自由に追加できるので、その点はすごく便利に感じています。

- 今後の展望をお聞かせください。

岩濱 氏

インフォメーションの主要業務はカウンターにお越しいただいたお客様からのお問い合わせに対する対応業務です。落とし物や忘れ物もありますし、館内イベントに対する質問やキャンペーンやクーポンに

ついで問い合わせなどさまざまです。対面での対応はその後の質疑のやり取りもあるので、非常に時間もかかります。店舗や事務所、防災センターへの確認業務が発生したり、専門店スタッフ様からの「館内放送をかけてほしい」といった連絡も直接、もしくは電話でかかってきます。

このようなインフォメーションでの多岐に渡る対応業務にしっかりと時間を割けるように、今後もアナウンスクリエーターを活用して館内放送をより正確に、スピーディーに流せるようにしていきたいですね。また、イベント情報や営業時間前の従業員向けの放送などにアナウンスクリエーターを活用していくことも今後検討していきたいと考えています。

イオンモール白山の概要



イオンモール白山は、石川県白山市にある北陸エリア最大級のショッピングモール。約200ものファッション、飲食、雑貨、家電などのさまざまなジャンルの専門店と映画館やアミューズメント施設からなる。北陸自動車道の白山ICからも車で約5分の場所にあるため、週末には地元の石川県だけでなく富山県や福井県などからも多くのお客様が訪れる。

DATA

イオンモール白山

<https://hakusan.aeonmall.com/>

導入商品



アナウンスクリエーター