

**アバター遠隔接客サービス「KSIN」、ChatGPT-4o と連携し、無人で一次対応が
可能な AI アバター接客機能をリリース**
ChatGPT-4o による AI 対応とアバター遠隔接客による有人対応によるハイブリッド

円谷フィールズホールディングス傘下の株式会社デジタル・フロンティア（本社：東京都渋谷区、代表取締役会長：植木英則、以下「デジタル・フロンティア」と、株式会社ユニキャスト（本社：茨城県日立市、代表取締役：三ツ堀裕太、以下「ユニキャスト」）は、アバター遠隔接客サービス「KSIN（けしん）」を共同開発しています。このたび、ChatGPT-4o※を活用した AI アバター接客機能を追加し、リリースしたことをお知らせいたします。この機能では、AI が音声会話（またはテキストメッセージ）で接客を行うことで、無人で接客をすることが可能となり、より接客業務の効率化に貢献できると考えています。



「KSIN」はデジタル・フロンティアの保有する CG・VFX 制作技術を駆使した 3DCG のフォトリアルで高精細なアバターを搭載しています。アバターの表情や動きなど豊かな感情表現でより人間味のあるコミュニケーションを実現します。人が遠隔でアバターを操作する場合は、そのオペレーターの表情や動きをリアルタイムでアバターに反映でき、アバター越しでありながらも対面での接客のような自然なコミュニケーションができることが特長です。

これまで「KSIN」を介した接客においては一部のシナリオ対応等により効率化を図ってきましたが、今回の対話生成 AI 技術の活用により、シナリオ対応以上に柔軟な自動対応が可能となりました。AI では対応が難しい接客は、AI からスムーズに有人オペレーターに切り替えることができます。AI と人（オペレーター）のハイブリッドな対応が可能となり、接客の満足度向上を目指します。また、有人オペレーターは接客に必要なプロセスにのみ集中ことができ、少人数での複数拠点对応や、接客業務と他業務のマルチタスクが実現できると考えています。

労働力不足や業務効率の課題に対して、表情豊かで親しみやすく、TPO を選ばないフォトリアルな AI アバターを新たな労働力として導入し、接客業務の一部自動化や無人化を実現したいと考えています。

※ChatGPT-4o は、米 OpenAI 社がリリースした大規模言語モデルの一種です

【KSINのAIアバターによる販売ソリューション】

- ① アンケート型プロモーション（知って欲しい・伝えたい）
サイネージから音声と文字で呼びかけ、AIアバターが自然な会話を通して、お客様の情報を収集しつつ、商品や企画の魅力を伝えます。

<Point>

- ・ 話しかけやすく、注目を集めやすいアバター
- ・ 商品や企画をお客様に見てもらいながら魅力を伝える
- ・ 会話ログ分析レポートをカスタマージャーニー作成に活用



- ② 公式アプリ登録支援（通って欲しい・知りたい）
お客様の手元を確認しながら、スマートフォン操作を助言します。よくある質問はAIアバターで対応、難しい質問は、お客様の手元を書画カメラで確認しながら有人で遠隔対応する切り替えが可能。

<Point>

- ・ 優しい表情だから、お客様が気おくれせずにご利用しやすく、スタッフのカスハラ対策にも
- ・ 店舗に常設しやすいためイベントに限らず、普段のお買い物機会に利用可能



- ③ 共感型購入支援（納得して購入して欲しい）
AIアバターが自然な会話を通して潜在的な需要を言語化しつつ、適切な商品をリストから選択してお客様に提示します。お客様に合わせて使用言語を変えることも可能。

<Point>

- ・ お客様に寄り添った会話が顧客体験向上に貢献
- ・ 商品リスト更新が簡単。Webサイト連携等で自動化も可能
- ・ 多言語対応によりインバウンドのお客様が多いシーンにも可能



AIアバターを搭載したKSINの実証実験（サイネージを用いたアンケート型プロモーション形式）を、第46回日立市産業祭（日時：2024年11月23日～24日 場所：日立市池の川さくらアリーナ）で実施する予定です。

日立市産業祭の詳細な情報につきましては、下記ウェブサイトをご確認ください。

https://www.city.hitachi.lg.jp/sangyo_business/sangyoshinko/1002896/1014254/index.html

デジタル・フロンティアは、今後も本サービスをはじめ、円谷フィールズホールディングスグループが有するデジタルアセットと映像開発技術・コンテンツ等を融合し、デジタル領域における新規事業の開発に積極的に取り組んでまいります。

■ 「KSIN (けしん)」サービスの概要

サービスに関するより詳細な情報につきましては、下記ウェブサイトをご確認ください。

KSIN 公式サイト

<https://unicast-robotics.com/ksin-avatar/>

<デジタル・フロンティアについて>

3DCG 制作を中心とした日本の映像プロダクション。国内におけるデジタルヒューマン研究開発のパイオニアであり、実在の人間と見間違えるほどの高品質な CG モデル制作技術を保有しています。実写合成の VFX、作画ベースのセルルックアニメーション、フル CG アニメーションなど、幅広いジャンルの制作を手掛けています。主な作品実績に「今際の国のアリス」「竜とそばかすの姫」「GANTZ:0」「大乱闘スマッシュブラザーズ SPECIAL」など。

※ 株式会社デジタル・フロンティアは円谷フィールズホールディングス株式会社のグループ会社です。

<ユニキャストについて>

「人とロボットが共創する未来をつくる」を事業ミッションとし、コミュニケーションロボットの業務活用を通して、人々がより生産性を発揮できる社会の実現を目指しています。

本サービスの他に、ロボットを利用した企業受付サービス、AI 検温サービスなどの開発・提供を行ってきました。その中で培った接客業務のシステム化ノウハウを本サービスの開発に生かし、効率化だけではなく、お客様にとって新鮮で満足度の高い接客業務 DX の実現に取り組んでいます。

【本サービスに関するお問い合わせ】

株式会社デジタル・フロンティア

お問い合わせフォーム：<https://www.dfx.co.jp/contact/>



株式会社ユニキャスト (Unicast Inc.)

お問い合わせフォーム：<https://unicast-robotics.com/contact/>

UNICAST Inc.
Supporting Your Dreams

※記載された会社名、商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。