

1→10®

ニューノーマルでニーズが高まる【接客 x AI】技術に新風、
バーチャルヒューマン型 AI 接客システムを提供開始。

～タブレット型・ロボット型と比べ、より自然で滑らかな接客体験を実現～

AI や XR 等の先端技術で社会課題の解決に取り組む株式会社ワントゥーテン（本社:京都府京都市、代表:澤邊芳明）は、より自然なコミュニケーションがとれる AI 接客システムを開発し、提供を開始しました。

高精細なフォトリアルのバーチャルヒューマンをアバターとして活用し、滑らかで親しみのある接客体験を提供します。



※画面は開発中のものです

体験デモの様子は YouTube にてご覧いただけます。

<https://youtu.be/MazEcdR5fyw>

また、ワントゥーテンの東京オフィスで実際にご体験いただけますので、お問い合わせの上ぜひお立ち寄りください。

株式会社ワントゥーテン お問い合わせ contact@1-10.com

■ニューノーマルでニーズが高まる非接触型接客と無人店舗

新型コロナウイルスが猛威をふるい、ニューノーマルなライフスタイルが浸透していく中、非接触型の接客や無人店舗のニーズが高まっています。労働生産人口が減少していく中、その傾向はますます増える予想されています。その一方で、長引く感染拡大防止施策で、人と人との生のコミュニケーションの重要性に気づく声も多くなってきました。

ワントゥーテンでは、バーチャルヒューマンをアバターとして活用した AI 接客システムで、業務負荷を下げ効率性に寄与する他、非接触かつ滑らかなコミュニケーションを通じて、より顧客満足度の高い接客体験を提供します。

これまで、タブレット型やロボット型などで接客を行うインタフェースがありましたが、表現がイラスト調など万人に迎合できるものではないという意見もあります。高精細なフォトリアルのバーチャルヒューマンを起用することで、より多くのユーザーに親しみを持って接していただけると考えています。

当面は、受付業務やショールームなどの案内業務を中心に導入を予定しており、数年後にはクロージングへと導く高度な接客対応ができることを目標としています。

<ユースケース>

- ・ 企業や役所などの、受付業務
- ・ ショールームでの案内業務
- ・ 駅などの建物内での案内業務
- ・ 衣料販売での商品紹介業務
- ・ 飲食店での接客対応
- ・ 高齢者向け施設での話し相手



企業や役所での受付業務のイメージ



ショールームの案内業務のイメージ



駅などの建物内での案内業務のイメージ



衣料販売での商品紹介業務のイメージ



飲食店での接客対応のイメージ

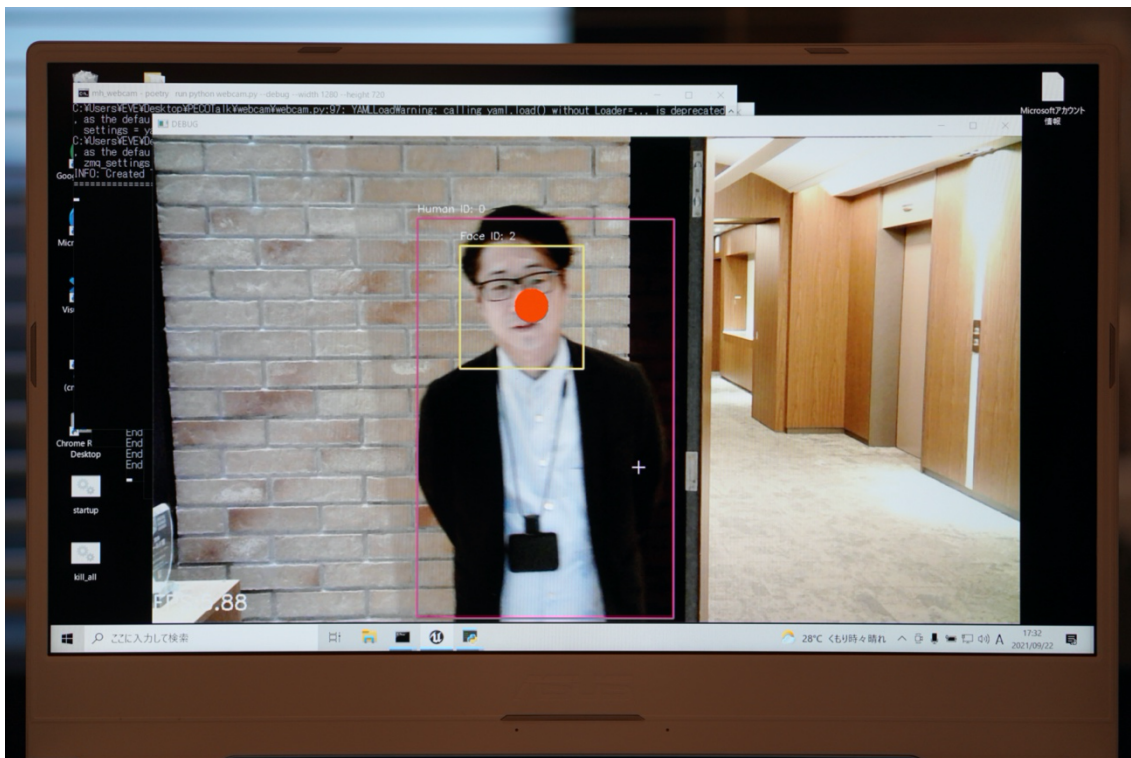


高齢者向け施設での話し相手のイメージ

■AI 接客システムの特徴と基本機能

<特徴>

- ・ 高精細でフォトリアルなバーチャルヒューマンによる対応で、ユーザーが親しみを持って接することができます。バーチャルヒューマンの見た目はカスタマイズ可能です。
- ・ 接客内容（シナリオ）も、柔軟にカスタマイズ設定ができ、業界・業種に沿った対応ができます。
- ・ 長年に渡り培ってきたロボティクスと AI の技術を集約し、独自開発の基本システムで構成されています。そのため、音声認識・音声合成・対話エンジンなど、ご希望やご要件により、変更が可能です。
- ・ 照明などの空間制御システムや予約システムなど、柔軟に連携が可能です。
- ・ カメラによる AI 認識も、カスタマイズによりご要望に沿ったログを記録することができます。



カメラと機械学習による、ユーザーの認識と記憶 ※画面は開発中のものです

<基本機能>

- ① 音声認識・意図解析・音声合成を用いた対話機能。
- ② カメラ映像と機械学習を活用した、顧客の認識および記憶。性別や年齢などの属性推定・視線解析。
- ③ 対話エンジンとの連携。
- ④ 予約システムや照明器具など、外部連携。
- ⑤ ログ機能。

<今後の予定>

今後は、カメラ映像とログとを学習させ、より認識精度を高めていく他、マルチモーダル認識を組み込む予定です。

また、“意識”の実装についても研究開発を進めており、近い将来に実装する予定であります。

【導入・利用に関するお客様からのお問い合わせ先】

株式会社ワントゥーテン お問い合わせ contact@1-10.com

ワントゥーテンの天王洲オフィスでは、実際に「AI 接客システム」を体験することが可能です。お問い合わせください。

■株式会社ワントゥーテンについて

最先端テクノロジーを軸に、AI 技術を駆使した新サービスの開発や、プロジェクションマッピング・XRなどを活用した商業施設やイベントのデジタル演出などを行っている近未来クリエイティブ集団。羽田イノベーションシティの体験型商業施設「羽田出島 | DEJIMA by 1→10」、前橋市にオープンした知育エンターテインメント施設「ENNICHI by 1→10」、夜の旧芝離宮恩賜庭園や名古屋城でのライトアップイベントなど、日本伝統文化をアップデートする「ジャパネスクプロジェクト」や、パラスポーツとテクノロジーを組み合わせた新しいスポーツエンターテインメントの「CYBER SPORTS プロジェクト」などを展開。

また、市川海老蔵氏主演の「歌舞伎座百三十年 七月大歌舞伎 夜の部 『通し狂言 源氏物語』」でのイメージ（没入型）プロジェクションや柔道金メダル3連覇の野村忠宏氏と阿部一二三選手、阿部詩選手との柔道イベントでのプロジェクションマッピング演出なども行っている。

<https://www.1-10.com/>

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

株式会社ワントゥーテン 広報 担当：太佐、五明 / E-Mail：pr@1-10.com