

2021年12月21日

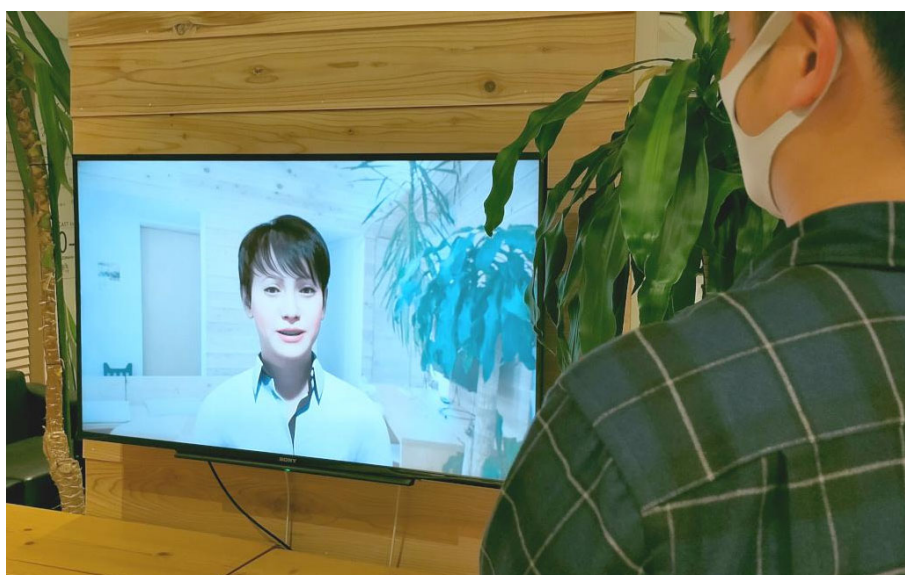
報道関係各位

株式会社デジタル・フロンティア

表情豊かなアバターによる遠隔接客サービス「KSIN」、トライアル受付を開始



フィールズ株式会社のグループ会社である株式会社デジタル・フロンティア（本社：東京都渋谷区 代表取締役社長：植木英則 以下、「デジタル・フロンティア」）は、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」）と共同開発中の、アバターによる有人遠隔接客サービス「KSIN」（読み仮名：けしん、商標出願中）のトライアル受付を2021年12月21日より開始しました。本サービスの2022年4月のベータ版リリースに向けて、トライアルにご協力いただける企業様を募集いたします。

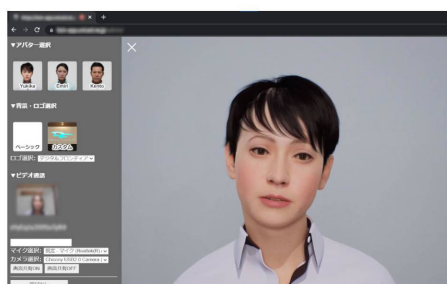


【サービスの概要】

近年、デジタルツインやメタバースをはじめとした、3Dモデルやデジタル空間の活用に期待が寄せられています。そうした中で開発を進める本サービスは、アバターによる遠隔接客を可能にする Web サービスです。

開発中のアバターには、Epic Games が提供する「MetaHuman」という 3DCG キャラクターを起用しております。アニメ調のアバターと比較し、冠婚葬祭の式典や重要な商談など、フォーマルな場にもマッチすることが期待されます。今後はさらに、デジタル・フロンティアが研究開発を続ける、より高精細な 3DCG キャラクターを導入し、アバターが活躍する場を創出できればと考えております。

本サービスは操作する人間の表情をリアルタイムにアバターに反映し、豊かな感情表現を実現します。そのため、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実現可能です。また、アバターを通して本物のスタッフが接客を行うため、AI やチャットボットでは対応が難しいリアルタイムかつ複雑なコミュニケーションが可能です。



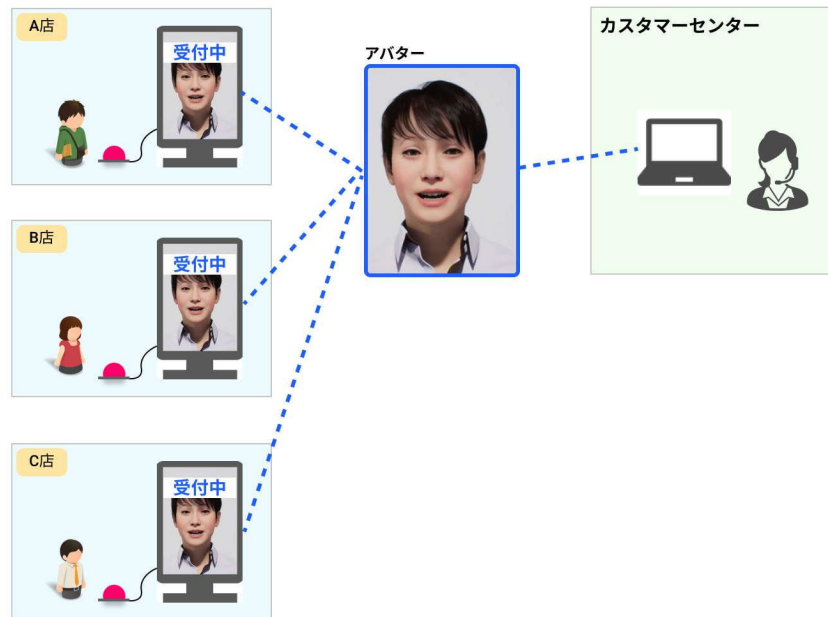
アバター操作画面(開発中のイメージ)



スタッフによる接客操作イメージ

【利用シーン】

本サービスは、主に店舗における接客や窓口業務への導入を想定しております。本サービスの導入により、従来、店舗毎にスタッフを配置する必要のあったサービスカウンターなどの業務を、遠隔拠点の顧客センター等に統合・集中できます。これにより、混雑する店舗・時間帯は遠隔拠点のスタッフがサポート対応できるため、お客様の待ち時間短縮に繋がります。同時に、店頭の人員配置を最適化することができるため、人件費の削減効果が見込まれます。さらに、商品知識の豊富なスタッフや外国語堪能なスタッフがどの店舗でも対応できるようになるため、専門性の高い接客サービスを幅広いエリアで提供可能になります。



少人数のスタッフで複数拠点のリモート接客が可能

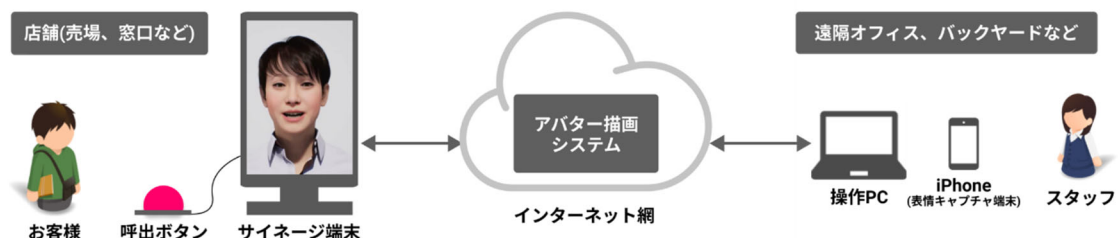
【アバターを使うことによるメリット】

遠隔接客の先行事例には、チャットなどテキスト中心のもの、実写でスタッフの顔を表示しながら接客するものも多く見られますが、アバターを使うことによって次のようなメリットがあると考えられます。

- ① リアルタイムでアバターの表情や動きがスタッフに連動し、チャットや音声のみでの対応より人間味のあるコミュニケーションを実現
- ② お互いの心理的負担を軽減し、コミュニケーションを活発にする
- ③ スタッフのプライバシーを守ることができる
- ④ アバターとリモート環境の活用により、勤務地・年齢・外見等を気にせず、広範囲での採用が可能になり、労働人口減少化における人手不足解消にもつながる

【システム構成】

通常、高精細・フォトリアルな 3DCG キャラクターを表示するには高額の特許マシンが必要ですが、本サービスでは負荷の高い処理をクラウド環境で実現することにより、お手持ちの PC とインターネット環境のみで、スムーズにサービス利用を開始できます。



【トライアル】

本サービスのトライアルにご協力いただける企業様を募集しております。ご興味がありましたら、下記の特設サイト内のトライアルお申し込みフォームからお申し込みください。今後は2022年4月のベータ版リリースに向けて開発を進め、トライアルのフィードバックを活かしてより良いサービスを目指していきます。

<https://unicast-robotics.com/ksin/#ksin-trial>

<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:O」「大乱闘スマッシュブラザーズ SPECIAL」など。

※ 株式会社デジタル・フロンティアはフィールズ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検温サービスなどを開発・提供してきました。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も活かし、効率化だけでなく、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。

【本件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