

AIアバター「天王寺みおちゃん」による顧客案内の実証実験について ～ SCの人員不足の解消と顧客満足の両立の検証を開始～

JR西日本SC開発株式会社（本社：大阪市北区）が運営する大型ショッピングセンター「天王寺ミオ」は、AVITA株式会社（本社：東京都目黒区）と、同社提供のアバター接客サービス「AVACOM」により生成AIを活用した顧客案内の実証実験を行います。AIアバターを導入することで、顧客満足を維持しながら、働き手減少等の課題解決を目指します。

■実証実験の背景

働き手の減少による労働力不足が懸念される一方、AI・デジタル技術の進歩が加速しています。働き手の減少、教育コストの増大、カスタマーハラスメントなどの課題解決に向けて、テクノロジーを活用し、業務の効率化や自動化を行うことが求められているなか「AIアバターを導入することで、顧客満足を維持しながら業務の効率化を実現できる」という仮説の検証を行います。本取り組みは、アバターやAI技術に強みを持ち、これまで多くの企業や行政にアバター接客の導入実績を持つAVITA株式会社と共同で行います。



天王寺みおちゃん

■実証実験概要

- 【期間】▶ 2024年12月1日（日）～2025年3月31日（月）（予定）
【場所】▶ 天王寺ミオプラザ館2階 南側エスカレーター横
【時間】▶ 10：30～20：30

▶実際の回答例

お客様「100均のお店入ってる？」

みおちゃん「100円ショップ「セリア」が本館4階にあります。お手頃価格で素敵なアイテムが揃っていますよ。他に何かお探しのものがあれば教えてくださいね」



■アバター接客サービス「AVACOM」とは

「AVACOM」は、アバターや生成AIなどのAI技術によって接客を効率化するオンライン接客サービスです。マルチプラットフォームに対応しており、AIの活用やリモート接客（遠隔接客）により、WEBサイト上でのオンライン接客による売上・契約増加や、問い合わせ効率の向上、店舗や受付の無人化・省人化、人手不足の解消に貢献します。アバター接客サービス「AVACOM」とAVITA代表である石黒浩の20年以上ものアバターに関する研究成果（70件以上もの特許の実施権、実証実験で得たノウハウなど）を掛け合わせることで、大手企業から中小企業まで幅広くDXを支援するとともに、アバターの姿で遠隔地から場所を選ばず仕事ができるアバターワーカーという新しい働き方や雇用を生み出しています。

サービス紹介ページ：<https://avita.co.jp/avacom>

12月5日(木)・6(金)

「Innovation & Challenge Day JR WEST GROUP」で紹介されます！

JR西日本グループとビジネスパートナーによる多領域にわたるイノベーションや、社会課題解決につながる取り組みをパネルや動画、実機や体験などの展示およびパネルディスカッションなどを通してご紹介し、様々な事業者、ベンチャー企業、団体、自治体様との新たなビジネス共創につなげていくことをめざすイベントです。



◎AVITA株式会社

AVITAは、企業ビジョンに「アバターで人類を進化させる」を掲げ、外見や性別、年齢、場所の制約なく働ける環境づくりを通して、多様な人材の活躍を後押しし、誰もが自在に活躍できる社会の実現を目指しています。

会社名 : AVITA株式会社

代表者 : 代表取締役社長 CEO 石黒 浩

所在地 : 東京都目黒区下目黒1丁目8番1号

設立 : 2021年6月

URL : <https://avita.co.jp/>

事業概要 : アバターや生成AIを活用したサービス開発（アバター接客サービス「AVACOM」、ロープレ支援サービス「アバトレ」） / アバターや生成AIを活用したマーケティング支援