



2022年8月30日

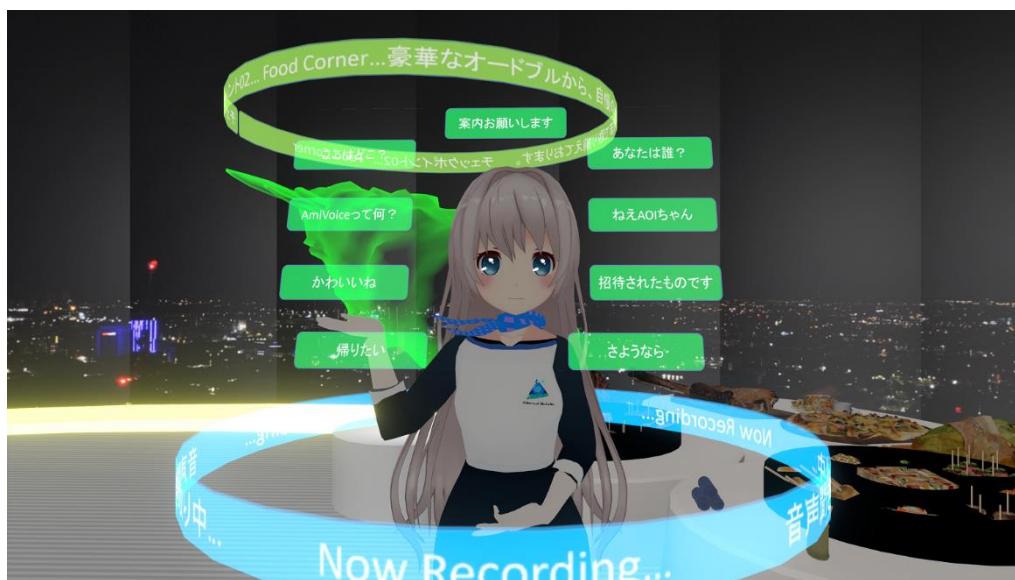
株式会社アドバンスト・メディア

国内初！メタバース空間上でお客様対応を自動化 ソーシャルVRアプリ「VRChat」向けAI音声対話アバターを開発 ～24時間365日無人対応が可能。顧客接点を強化～

株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役会長兼社長：鈴木清幸 以下、アドバンスト・メディア）は、国内シェア No.1^{※1}の音声認識エンジン AmiVoice を搭載した AI 音声対話アバター「AI Avatar AOI（エーアイ アバター アオイ）」を開発しました。ソーシャルVRアプリ「VRChat」のメタバース空間上で利用できる、AI 音声対話アバターの取り組みは国内で初めてです（当社調べ）。

近年、新型コロナウイルス感染拡大による対面シーン減少の影響を受け、チャットボットやビデオチャットなど、カスタマーサービスのオムニチャネル化が加速度的に進行しています。

そのような中、新たな顧客接点の場として注目されている「メタバース」は、VR技術の発展とともに急速に普及が進行し、「2026年には4人に1人が日常利用する」と予測されています。メタバース空間では音声やテキスト、映像などを活用することで、非対面・非接触でリアルなユーザー体験が提供できるため、顧客接点強化を目的としたビジネス用途での利用に注目が集まっています。



「AI Avatar AOI」は、ソーシャルVRアプリ「VRChat」で利用できるAI音声対話アバターです。業界シェア No.1^{※1}の音声認識エンジン AmiVoice を搭載しているため、お客様の発話を高精度で認識し、自然な話し言葉を用いたコミュニケーションを実現します。「AI Avatar AOI」がメタバース空間上のどの地点でどのような動作・自動応答を行うかは、導入企業様自身が、用途に合わせて簡単にカスタマイズできます。

オンライン上での問い合わせ対応や接客、ショールーム、研修などさまざまなビジネスシーンでご利用可能です。メタバース空間の来訪者に対し、24時間365日無人対応を実施できるため、問い合わせ対応の工数削減や企業の人手不足解消、リモートワーク環境下での顧客接点強化などに貢献します。

■ 「AI Avatar AOI」、デモ動画

<https://youtu.be/JRrSVcV4Hcw>

【AI Avatar AOI、特長】

1. AI がお客様対応を自動化。24時間365日対応が可能

AI音声対話を用いてお客様対応を24時間365日、無人で行うことができ、問い合わせ対応の工数削減や企業の人手不足解消、リモートワーク環境下での顧客接点強化などに貢献します。対話の内容によって、リアルアバターを用いた有人対応に取り次ぐことも可能です。

2. メタバース空間上を自由に移動し、任意の説明を実施

メタバース空間上のチェックポイントを自由に移動し、ポイントに応じた対話や説明を行うことが可能です。お客様の発話を促すために表示する文例もチェックポイントごとに設定することができ、製品紹介やマップ案内など、さまざまな用途にご利用いただけます。

3. シンプルな管理画面で、対話内容を簡単に確認・編集

会話内容や見えないオブジェクト（チェックポイント）の配置は、用途に合わせていつでも簡単に設定可能です。音声認識結果や自動応答の内容、「AI Avatar AOI」の視点など、管理画面からいつでも確認・編集することができます。

4. 国内シェア No.1^{*1} の音声認識エンジンを搭載。自然な話し言葉によるコミュニケーションを実現

AI音声認識エンジン AmiVoice を用いて、日本語の発話を高精度で認識します。業務やビジネスで使用するこのない不適切な用語や有害な用語を省いているため、ビジネスユースに最適です。

5. 人間らしい自然な動きでユーザーエクスペリエンスを向上

VR業界で活躍するクリエイターをモーションアクターとして起用^{*2}し、人間らしい自然な動きを実現。対面時のような豊かな動作で接客することが可能になり、ユーザーエクスペリエンス向上に貢献します。

【画面イメージ】



【利用シーン】

対話内容を自由に設定できるため、オンライン上のさまざまなビジネスシーンでご利用いただけます。



問合せ対応



製品紹介・デモンストレーション



販売・接客



受付・レセプション



ショールーム・展示会



研修・セミナー

アドバンスト・メディアは今後も、企業にとって新たな顧客接点の場となるメタバース空間におけるユーザーエクスペリエンス向上を目指し、AI 音声認識を活用した各種サービス・ソリューションの開発・提供に積極的に取り組んでまいります。

※1 出典：ITR「ITR Market View：AI 市場 2021」音声認識市場ベンダー別売上金額シェア（2015～2021 年度予測）

※2 よいかみ（カソウ舞踏団）氏を起用

以上

【会社概要】 <株式会社アドバンスト・メディア>

代表者： 代表取締役会長兼社長 鈴木 清幸

本社： 東京都豊島区東池袋 3-1-1 サンシャイン 60 42F

URL： <https://www.advanced-media.co.jp/>

設立： 1997 年 12 月

資本金： 69 億 3031 万円（18,392,724 株）（2022 年 3 月末現在）

事業内容：
◆AmiVoice を組み込んだ音声認識ソリューションの企画・設計・開発を行う「ソリューション事業」
◆AmiVoice を組み込んだアプリケーション商品をライセンス販売する「プロダクト事業」
◆企業内のユーザーや一般消費者へ AmiVoice をサービス利用の形で提供する「サービス事業」

【本件のお問い合わせ】

報道関係	お客様
経営推進本部 広報チーム ・ E-mail : press@advanced-media.co.jp ・ TEL : 03-5958-1307	CTI 事業部 ・ E-mail : info@advanced-media.co.jp