

アバターサービスのご紹介



SMBCバリュークリエーション

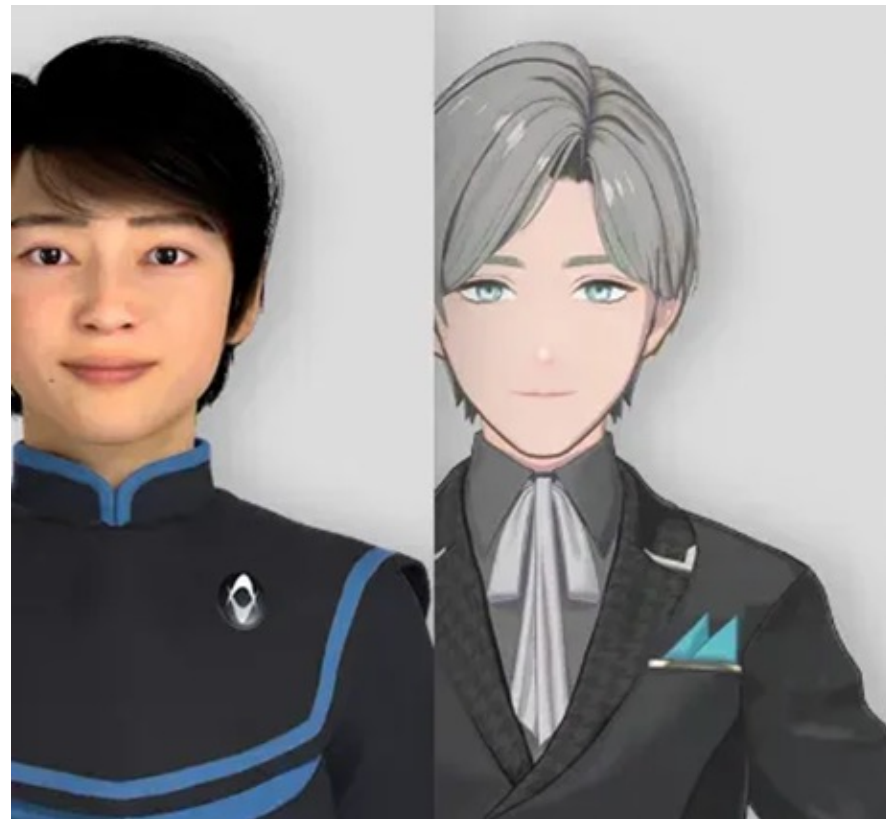
はじめに

アバターとは？

- インターネット上などで**自分の分身として使われるキャラクター**のこと
- 従来はゲームやSNSでの活用が中心であったが、近年、通信技術やメタバース、AI等のテクノロジーの発達に伴い、**ビジネスにおいても活用**されるケースが増加

アバターで実現できること

- 親しみやすいキャラクターを用いることによる**顧客体験向上**
- 見た目や距離に縛られない**自由な働き方**
- AIと連携した自動対応の活用による**生産性の向上**



アバターやAI技術の活用によって様々な制約を取り払い、人間の可能性を拡げることで、
「売り手」「働き手」「買い手」の全てに付加価値提供が可能となる

サービス概要

生成AIによる完全自動対応とオペレーターによる対応の
切り替えが可能なアバター接客サービス

※AVITA株式会社が提供するサービスを当社が販売

特徴

-  完全自動対応と有人対応の切り替えが可能
-  特殊な機材は不要（PC/スマホでOK）
-  多様な言語のリアルタイム翻訳が可能

このサービスで解決できる課題



売り手（事業者）

- 各拠点に配置するとなると人件費が・・・
- 接客から購入までのCVが低くて・・・



働き手（労働者）

- 顔出しは少しストレス・・・
- 外国人のお客様が来てしまった・・・



買い手（消費者）

- 夜しか時間が取れなくて・・・
- センシティブな内容だから他人には相談しにくい・・・

AVACOM
導入

- 少人数での複数拠点对応が可能になり、人件費削減！
- 親しみやすいキャラクターによる接客で売上UP！
- アバターの活用で顔出しせず接客可能！
- リアルタイム翻訳で海外のお客様も接客可能！
- AIの自動対応により24時間対応可能に！
- AIアバターとの会話なので気兼ねなく相談可能！



窓口対応・顧客サポート

- ・ 簡易的な手続き・問い合わせ等に対応
- ・ 有人/無人の切り替えおよび24時間365日対応も可能

<導入事例>

- 無人レジでの操作サポート
- 自治体での窓口業務
- Webカスタマーサポート
- ホテル受付業務



商品提案

- ・ 顧客と対話しつつ商品・サービスを提案
- ・ 生身の人より話しやすい環境で購買率が向上

<導入事例>

- 保険商品シミュレーション
- 旅行プランニング
- 物件紹介
- 資産運用相談



施設・観光案内

- ・ 会場への導線・交通機関の運行情報などを案内
- ・ 同時翻訳×字幕でバリアフリー対応を実現

<導入事例>

- 駅での案内
- 商業施設での案内
- 無人観光案内
- イベントでの会場誘導



イベントプロモーション

- ・ イベント・店舗等でアバターを配置
- ・ “目をひくスタッフ”として商品をプロモーション

<導入事例>

- 地域おこしイベントでの販促
- 陳列棚での商品レコメンド
- アバター講師による研修会実施
- インフルエンサーとコラボしたSNS販促



■ アバトレ | サービス概要

■ サービス概要

生成AIアバターとのロールプレイング形式での対話を通じて、
接客や商談のトレーニング及び自動評価ができるサービス

※AVITA株式会社が提供するサービスを当社が販売

■ 特徴

-  生成AIを活用した全自動のロールプレイング
-  アバターを活用したリアリティのあるロールプレイング
-  データを活用した効果的なロールプレイング

■ このサービスで解決できる課題



上司・先輩

- 研修を実施したが効果があったのか分からない・・・
- 本当は色々な人を相手にトレーニングしてほしいが、
多様な相手を用意できない・・・



部下・後輩

- 相手の負荷を考えると気軽にお願いできない・・・
- 人によってフィードバックが全然違うので、
どう改善していけばよいのかわからない・・・

アバトレ 導入



- 自動評価&点数化により、効果が定量的に分かる！
- 複数ペルソナを用意することで様々な相手と
トレーニング可能！
- AIなので上司の工数を奪うことなく気軽にお願いできる！
- 統一された基準でフィードバックが表示されるため、
改善方法が明確化されて効率よく上達！

アバトレ | 主なユースケース

営業・接客トレーニング

- お客様向けの営業・接客のトレーニングに活用
- 表情スコアにより笑顔で説明できたかも評価

<導入事例（検討中含む）>

- 不動産会社での営業研修
- 保険代理店での提案トレーニング
- 薬局での接客トレーニング
- 銀行での商品説明研修



1on1面談/面接トレーニング

- 上司・部下の面談や採用面接での活用
- なかなか練習できないコンテンツでもアバトレなら練習可能

<導入事例（検討中含む）>

- 様々な企業での上司-部下1on1面談練習



