

(報道発表資料)

2024年10月1日

塩谷町
テルウェル東日本株式会社
株式会社 NTT コノキュー

**道の駅 湧水の郷しおやで、
アバター対応システム「NTT XR コンシェルジュ」を活用した実証実験を開始！**
～AI・遠隔対応技術を搭載したアバターによる対応ソリューションで道の駅の課題を解決～

塩谷町（塩谷町長：見形 和久）とテルウェル東日本株式会社（代表取締役社長：石川 達、以下「テルウェル東日本」）と株式会社 NTT QONOO（代表取締役社長：丸山 誠治、以下「コノキュー」）は、テルウェル東日本が指定管理者として運営する「道の駅 湧水の郷しおや」（栃木県塩谷郡塩谷町船生3733-1）で、コノキューが開発したアバター対応システム「NTT XR Concierge」（以下「NTT XR コンシェルジュ」）を活用した実証実験を、2024年10月に共同で実施することをお知らせいたします。



1.実証実験の背景と目的

「道の駅 湧水の郷しおや」を含め、道の駅では、「慢性的な従業員不足の中で、どうすれば増加傾向にある訪日外国人観光客の受け入れ環境を向上できるか」が喫緊の課題となっています。

そこで、本実証実験では、以下 2 つの点について検証し、課題の解決策を模索します。

1. **AI による一次対応の代替:** 訪日外国人を含む来訪者に対する一次対応を、AI でどこまで代替できるかを検証します。
 - 訪日外国人を含む来訪者に対し、アバター（AI モード）が多言語で近隣の観光スポットや施設の案内を行います。
2. **有人対応へのエスカレーション:** AI での対応が困難な場合に、有人対応へエスカレーションすることで、対応業務をどこまで補完することができるかを検証します。
 - AI で対応が難しい問い合わせに対しては、アバター（有人モード）が対話を引き継ぐことで、回答を行います。

これにより、道の駅の効率的な運営、及び来訪者の利便性向上を実現することをめざします。

2.実証実験の期間と場所

実施期間：2024 年 10 月 1 日（火）～ 10 月 31 日（木）

実証場所：道の駅 湧水の郷しおや

【参考：「NTT XR コンシェルジュ」とは】

NTT XR コンシェルジュは、音声や画面タッチ形式での質問に対し、AI を搭載したアバター（AI モード）が音声とテキストで回答する AI 対応ソリューションです。AI で回答が困難な問い合わせには、アバター画面のまま有人対応に切り替えることができ（有人モード）、多言語での対応に加え、アバターやロゴ・デザインのカスタマイズも可能で、優れた接客体験やコスト削減につながるソリューションです。生成 AI との連携も可能です。

▼NTT XR コンシェルジュによる接客（ホーム画面）



▼アバター（AIモード）による回答



▼AI で回答が困難な場合、アバター画面のまま有人対応（有人モード）に切り替え



- ※ 記載されている商品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。
- ※ 掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

以上

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先
塩谷町役場 産業振興課 E-mail : sanshin@town.shioya.tochigi.jp
テルウェル東日本株式会社 E-mail : koho@telwel-east.co.jp
株式会社 NTT コノキュー 仮想 DX ソリューション E-mail : xrconcierge-support@ml.nttqonoq.com