

2022年9月1日
トランスコスモス株式会社
NTTコミュニケーションズ株式会社

トランスコスモスとNTT Com、メタバース上での「バーチャル空間×接客」の提供に向け、実証実験を開始 ～心地よいバーチャルコミュニケーションを実現～

トランスコスモス株式会社（本社：東京都豊島区、代表取締役共同社長：石見浩一、牟田正明、以下 トランスコスモス）とNTTコミュニケーションズ株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：丸岡亨、以下 NTT Com）は、メタバースを活用した新たなコミュニケーションのあり方を創出する取り組みを推進しています。この一環として、企業と顧客の接客における、より心地よいバーチャルコミュニケーションの実現に向け、2022年8月よりメタバース上での「バーチャルコミュニケーションサービス」(以下 本サービス)の実証実験(以下 本実験)を開始しました。本実験では、店舗に代わるバーチャル接客をフルボディートラッキング^{※1}のアバターを活用し、よりリアルに近い顧客とのコミュニケーションをメタバース上で提供します。

■イメージ図

バーチャルコミュニケーションサービス



1.背景

コロナ禍でのライフスタイルの変化により、お客様企業と顧客の接客におけるコミュニケーションは多様化しており、お客様企業においてはオンラインサービスの拡充やコンタクトセンターの強化を進めています。

さまざまな活動がオンライン化し、スマホサイトやチャットで顧客の利便性が向上する一方で、従来のようなリアルに近い接客を求める顧客も存在しています。このオンライン接客ニーズに応えるためにトランスコスモスでは「バーチャルコミュニケーションサービス」を構築し、オンライン接客を強化していきます。

なお、リアルに近い形のオンライン接客を実現していくためには、リアル店舗と同様に身振り手振りなどのジェスチャーや表情、息遣いが感じられるノンバーバルコミュニケーションが重要になります。本実験では接客を提供していくための、適切な人同士の距離感を検証することも併せて、メタバース上でフルボディートラッキングのアバターを活用した「バーチャルコミュニケーションサービス」の実証実験を開始しました。

2. 本実験の概要と検証内容

本実験では、メタバース上にバーチャル店舗を構築し、バーチャルの良さを活かしながらリアル店舗に近い接客をすることで顧客の体験価値向上と購入チャネルとして機能するための検証を実施します。

● 検証内容例

- ・リアル店舗同様のバーチャル店舗をメタバース上に構築し、デザイン/機能を評価、検証
- ・フルボディートラッキングのアバターによるノンバーバルコミュニケーションを用いた接客の提供における、顧客満足度を検証
- ・接客中のテキスト/動画ファイル共有や・音声認識技術を用いた AI による応対支援機能による、オペレーターの使いやすさを評価、検証

3. 各社の役割

トランスコスモス：

- ・音声認識/感情解析ソリューション「transpeech」^{※2}の導入・運用
- ・バーチャルコミュニケーションサービスの運用（メタバース上で接客をするオペレーターの提供含む）
- ・運用データの収集/分析による、バーチャルコミュニケーションサービスの実用化準備

NTT Com：

- ・電話・通信機能（OCN など）の導入・運用
- ・メタバースサービス NTT XR Coworking^{※3}（空間・アバター）の提供

4. 両社のコメント

トランスコスモス株式会社 取締役 副社長執行役員 松原 健志のコメント：

「私たちは『Global Digital Transformation Partner』をコーポレートビジョンに掲げ、さまざまな企業の DX の取り組みを推進しています。その中で培ってきたオンラインコミュニケーションの知見をメタバース上のバーチャル環境に拡張していくことで、企業と顧客のオンラインでのコミュニケーションをよりリアルに近づけていき、心地よいバーチャルコミュニケーションによってオンライン接客における最適な顧客体験の提供を目指していきます。」

NTT コミュニケーションズ株式会社 プラットフォームサービス本部 コミュニケーション&アプリケーションサービス部長 高橋 聡子のコメント：

「私たちは、お客様企業の事業創造や競争力の強化を導く DX を通じて、さまざまな社会課題を解決する『Smart World』の実現を目指しています。本実験では、NTT がこれまで得意としてきた電話・通信技術に加え、AI、XR の最新技術と、トランスコスモス様が培ってきたオンラインコミュニケーションの知見を組み合わせることで、バーチャルコミュニケーションだからこそ実現できる『リアルを超える接客体験』の創出に取り組んでまいります。」

5. 今後の展望

トランスコスモスは、本実証実験の結果を踏まえ、コミュニケーション領域におけるバーチャルコミュニケーションサービスの実現および展開を強化・サポートしていきます。さらにメタバース上での接客においては EC と連動し、全てバーチャル空間内で完結できる環境を構築していくとともに、展示会や企業のイベントでの活用も視野に入れ取り組めます。

なお、トランスコスモスでは企業と顧客だけでなく、企業と従業員のコミュニケーションにおいても、メタバースを活用したサービスの実証実験を開始しています。※4

両社は、今後もメタバースを活用することで、コミュニケーションを豊かにしていき、サステナブルな社会の実現に貢献していきます。

※1 フルボディートラッキングとは現実の全身の動きを VR 空間上のアバターなどに同期をさせる技術です。

※2 transpeech : <https://www.trans-cosmos.co.jp/company/video/transpeech.html>

※3 NTT XR Coworking : <https://group.ntt.jp/nttxr/service/service00006/>

※4 バーチャルコンタクトセンターリリース :

https://www.trans-cosmos.co.jp/company/news/220901_0001.html

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 28 の国と地域・171 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 46 の国と地域の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL : <https://www.trans-cosmos.co.jp>)

(NTT コミュニケーションズ株式会社について)

NTT コミュニケーションズ株式会社は 1999 年に設立され、通信事業者ならではの高品質なインフラと技術を活かし、ネットワーク、クラウド、コロケーション、アプリケーション、セキュリティなどの多岐にわたる ICT サービスを展開しています。2022 年よりドコモグループにおける法人事業の中核を担う企業として、社会・産業のグローバルレベルでの構造変革や、新たなワークスタイルの創出、地域社会の DX 支援などの価値を提供していきます。詳細は <https://www.ntt.com/>をご確認ください。