

SB C&S、対話型 AI バーチャルヒューマンを提供する

Aww の「HITO」の取り扱いを開始

～人手不足や多言語対応など、現場の課題解決を支援～

「新しいテクノロジーをいち早く、より使いやすい仕組みやかたちにして全国にお届けする」というソフトバンク創業以来の役割を担う SB C&S 株式会社（以下「SB C&S」）は、株式会社 Aww（本社：東京都目黒区、代表取締役社長 守屋 貴行、以下「Aww」）が提供する対話型 AI バーチャルヒューマン「HITO（ヒト）」の取り扱いを 2026 年 10 月 22 日に開始します。



2030 年に向けてサービス業をはじめとする、さまざまな業界で、さらなる人手不足が深刻化する中、訪日外国人旅行者の増加に伴い、多言語での接客や案内など、顧客対応の多様化が求められています。また、生成 AI の普及により企業の AI 活用への関心が高まる一方、実際の業務や顧客接点への導入・定着が課題となっています。こうした背景から、接客や案内、問い合わせ対応などの業務を効率化し、利用者の体験向上にもつなげるソリューションへのニーズが高まっています。

SB C&S が取り扱う「HITO」は、AI を活用して人の姿をリアルに再現したバーチャルヒューマンが来訪者とリアルタイムに対話し、受付・施設案内・FAQ 対応・多言語接客を担います。画面の前に立って話しかけるだけで、人と同じように会話ができます。専用機材は不要で、市販の PC・モニター・マイク・スピーカーで動作します（機材一式のレンタルも可能）。モニターは縦型・横型のどちらにも対応し、既存キャラクターを利用の場合は最短 1 週間で導入可能です。日本語・英語・中国語をベースとした複数言語に対応するほか、企業独自の情報を知識として組み込み、観光・交通、自治体・公共、医療、小売り、商業施設、ホテル、企業受付など、幅広い現場で活用できます。

SB C&S は「HITO」の取り扱いを通して、企業の AI 活用を促進し、人手不足や多言語対応などの課題解決を支援します。



「HITO」の利用イメージ

【主な特長】

- ・ **リアルタイムで自然な対話を実現**

来訪者が話しかけると、ASR（音声認識）・LLM（大規模言語モデル）・TTS（音声合成）、リップシンクまでをリアルタイムで処理し、最短 0.85 秒、平均約 1～2 秒のスムーズな応答を実現します。

- ・ **企業独自の情報や応答スタイルを柔軟に設定**

企業独自の情報を知識ベースとして登録でき、回答に必要な知識を手元で柔軟にカスタマイズできます。また、口調や表現、禁止事項なども設定でき、用途に合わせた対話を実現します。

- ・ **多言語対応で幅広い顧客とのコミュニケーションを支援**

日本語・英語・中国語をベースに最大 15 言語の複数言語に対応し、話しかけられた言語を判別して応答します。訪日外国人への案内や接客など、多言語での顧客対応を支援します。

- ・ **用途やブランドに合わせてバーチャルヒューマンをカスタマイズ**

長年バーチャルヒューマンを研究・開発してきた Aww の技術を生かし、ビジュアルを柔軟にカスタマイズできます。オリジナルキャラクターの制作に加え、実在する人物を再現したデジタルツインにも対応します。さらに Aww のバーチャルインフルエンサー「imma」の制作・運用で培った知見をもとに、外見・表情・話し方・キャラクター性まで、ブランドを体現する人格を一から設計することが可能です。

【製品の詳細】

<https://hito.aww.tokyo/> <https://hito.aww.tokyo/>

【製品に関するお問い合わせ】

SBCASGRP-aww-ai@g.softbank.co.jp

株式会社 Aww 代表取締役 守屋 貴行 氏からのエンドースメント

人手不足やインバウンド対応は、都市部に限らず、全国の企業や施設が直面する共通の課題です。全国に幅広い販売ネットワークを持つ SB C&S との連携により、企業や施設、自治体など、より多くの現場に「HITO」を提供できることを期待しています。対話型バーチャルヒューマンは、今後さらなる普及が期待される新しい領域です。私たちは、導入するだけでなく、それぞれの現場で継続的に活用されることが、社会への定着につながると考えています。SB C&S とともに、「HITO」を通してさまざまな現場の課題解決に貢献していけることを、大変うれしく思います。

株式会社 Aww について

株式会社 Aww は、バーチャルヒューマンと AI を活用したコンテンツの企画・開発を行うバーチャルヒューマン AI カンパニーです。imma、MIRAI、plusticboy、Ria など複数のバーチャルヒューマンの企画・運営を手がけ、3DCG、AI、独自のプロデュース力を組み合わせた事業を展開しています。近年は、ASR、LLM、TTS などの技術を独自の CG モデルと組み合わせ、接客、教育、観光など多用途に対応する対話型 AI バーチャルヒューマンの開発にも取り組んでいます。

<https://aww.tokyo>

- SoftBank およびソフトバンクの名称、ロゴは、日本国およびその他の国におけるソフトバンクグループ株式会社の登録商標または商標です。
- その他、このお知らせに記載されている会社名および製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。