

2019年10月10日
凸版印刷株式会社

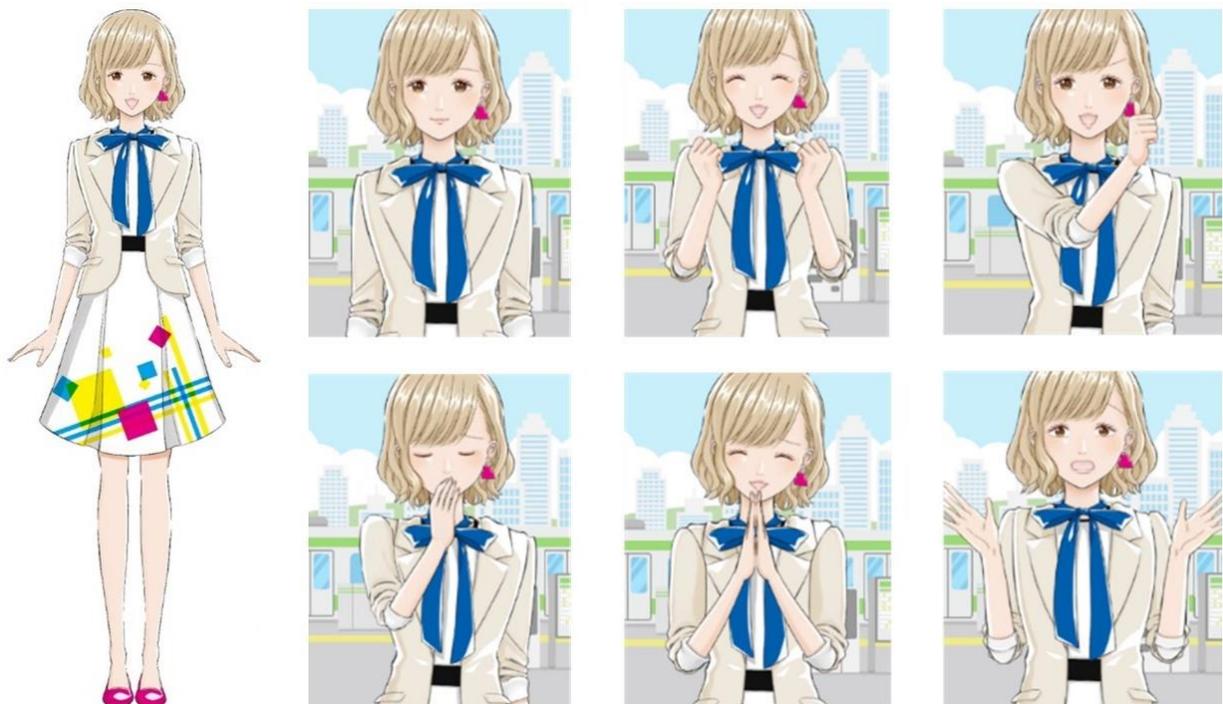
凸版印刷、バーチャルキャラクターとAIで遠隔接客

AIチャットボットと遠隔操作を組み合わせたデジタルガイドサービスを開始
JR横浜駅でオリジナルバーチャルキャラクター「小石川 彩」による
リアルタイム案内の現地検証を実施！

凸版印刷株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:磨 秀晴、以下 凸版印刷)は、オリジナルバーチャルキャラクター「小石川 彩(こいしかわ あや)」を開発。「小石川 彩」の遠隔操作とAIチャットボットを組み合わせて、駅構内や店舗などで接客を行うデジタルガイドサービス(以下 本サービス)を2019年10月10日(木)より提供開始します。

本サービスは、凸版印刷オリジナルバーチャルキャラクター「小石川 彩」を遠隔操作することで、実際に駅や店舗などいなくても接客できるサービスです。また、多言語対応のAIチャットボットと組み合わせることで「小石川 彩」を遠隔操作する人がいなくても、対話形式で接客対応が可能です。

なお、本サービスは凸版印刷が2018年11月より提供している多言語AIサイネージ「BotFriends® Vision(ぼっとふれんず ビジョン)」に搭載され、2019年8月5日(月)～2019年11月10日(日)にJR横浜駅で現地検証(※1)を行っています。さらに横浜で「ラグビーワールドカップ 2019™日本大会」の日本戦が予定されている2019年10月13日(日)と、決勝戦が行われる2019年11月2日(土)に、遠隔操作による「小石川 彩」と利用者がリアルタイムで対話できるデモンストレーションを実施予定です。



オリジナルバーチャルキャラクター「小石川 彩」

© Toppan Printing Co., Ltd.

■開発の背景・概要

近年、様々な企業や自治体で人手不足が課題となっている中、特に「ラグビーワールドカップ 2019™日本大会」や「東京オリンピック・パラリンピック競技大会」に向けて急増する訪日外国人へ対応できる人材の確保が急務になっています。

このような課題に対して凸版印刷は、バーチャルキャラクターを通じた遠隔接客サービスを提供。様々な

理由により現場へ出向くことが難しい場合でも、バーチャルキャラクターを通じた案内・接客が可能になります。また AI チャットボットと組み合わせることで、バーチャルキャラクターを操作する人がいなくても 24 時間多言語で接客を行うことが可能です。

■本サービスの特長

・遠隔地においても接客対応が可能

PC やサイネージ上に表示されたバーチャルキャラクター「小石川 彩」を遠隔地から操作することで、遠隔地においてもインタラクティブなやり取りが可能。様々な場所に表示筐体を設置し、普段は AI チャットボットが対応し、呼びかけがあった場合に遠隔操作に切り替えることで少人数での効率的な案内・接客が可能です。

・多言語コミュニケーションが可能

本サービスの多言語対応の AI チャットボットは、国立研究開発法人情報通信研究機構 (NICT、本部: 東京都小金井市、理事長: 徳田英幸) のニューラル機械翻訳 (NMT) エンジンを使用し、音声やテキストでの翻訳が可能です。JR 横浜駅の実地検証においては、日本語・英語・中国語・韓国語の 4 か国語に対応しています。

なお本翻訳エンジンは、凸版印刷が提供する最新の多言語音声翻訳サービス「VoiceBiz®(※2)」にも活用されています。

・オリジナルキャラクター「小石川 彩」

バーチャルキャラクター「小石川 彩」は、凸版印刷オリジナルキャラクターのため、用途に応じて様々な対応が可能です。例えば「小石川 彩」そのままの利用でコストを抑えることや、衣装のみオリジナルで描き下ろしたり、特定言語の声優を変更したりするなどアレンジが可能です。



稼働イメージ

© Toppan Printing Co., Ltd.

■「小石川 彩」リアルタイム案内デモンストレーションの概要

・JR 横浜駅での実地検証

JR 横浜駅の実地検証において、通常時は多言語対応の AI チャットボットによる自動応答での駅構内や駅周辺の案内を実施しています。今回のデモンストレーションでは人による遠隔操作でのバーチャルキャラクター「小石川 彩」を通した利用者との対話を実施。上記期間中に開催される「ラグビーワールドカップ 2019™日本大会」の大会情報やパブリックビューイング情報など、近隣の関連イベント情報を案内します。

実施期間:2019 年 10 月 13 日(日)・11 月 2 日(土)の 13 時～15 時

実施場所:横浜駅 JR 中央北改札口通路 みどりの窓口横に設置しているサイネージ「BotFriends® Vision」

※リアルタイム案内は日本語のみの対応です。

※当日の交通状況や天候の影響などにより開催日時が変更または中止になることがあります。

※2019 年 10 月 13 日(日)のデモンストレーションは、台風 19 号の接近に伴う悪天候が予想されることから、お客さまの安全を第一に考え、残念ながら中止いたします。

■今後の目標

凸版印刷は本サービスで AI チャットボットの設計から、生配信の企画立案、キャラクターコンテンツの制作・提供、利用履歴を活用した調査・分析、サイネージやディスプレイなど最新のデジタル表現技術を用いたハード面の提供までを一貫して行います。また、オリジナルのバーチャルキャラクター「小石川 彩」をセットで提供も可能なため、企業や自治体のキャラクター制作のコストを削減することが可能です。また、今後普及が見込まれる第 5 世代移動通信方式(5G)通信との組み合わせにより、高精細・低遅延・インタラクティブ性な遠隔体験を提供します。

凸版印刷は本サービスを、自治体をはじめ鉄道、流通、小売、ホテルなどのサービス・インフラ業界に向けて拡販し、省人化や多言語対応などの社会課題の解決に貢献。2025 年度までに遠隔体験ソリューションやインバウンド・先端表現ソリューションなど関連受注含め 50 億円の売り上げを目指します。

※1 JR 横浜駅での実地検証

凸版印刷の参画する東日本旅客鉄道株式会社が設立した「モビリティ変革コンソーシアム」における「案内 AI みんなで育てようプロジェクト(フェーズ 2)」共同実証実験の一環として実施されています。

※2 VoiceBiz®(ボイスビズ)

翻訳可能な言語 30 言語から選択でき、固有名詞や定型文の登録に対応した多言語音声翻訳サービスです。翻訳エンジンには、国立研究開発法人情報通信研究機構(NICT)が開発を進める、深層学習を用いたニューラル翻訳(NMT)技術を 10 言語に採用。従来技術に比べ、翻訳精度が大幅に向上しています。

* 本ニュースリリースに記載された商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。

* 本ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

以 上