



令和4年6月2日
東日本高速道路株式会社

アバターによる有人遠隔接客サービスの実証実験を行います！

～**E6**常磐自動車道守谷サービスエリア(下り線)にて6月14日(火)開始予定～

NEXCO東日本(東京都千代田区)は、株式会社デジタル・フロンティア(東京都渋谷区)と、**E6**常磐自動車道守谷サービスエリア(下り線)において、アバターによる有人遠隔接客サービスの実証実験を開始します。この実証実験は、これまで対面で行っていた窓口業務を、本サービスによって非接触で行うことで、お客さまの多様なニーズにお応えする新たな体験をご提供し、利便性の向上を図るものです。

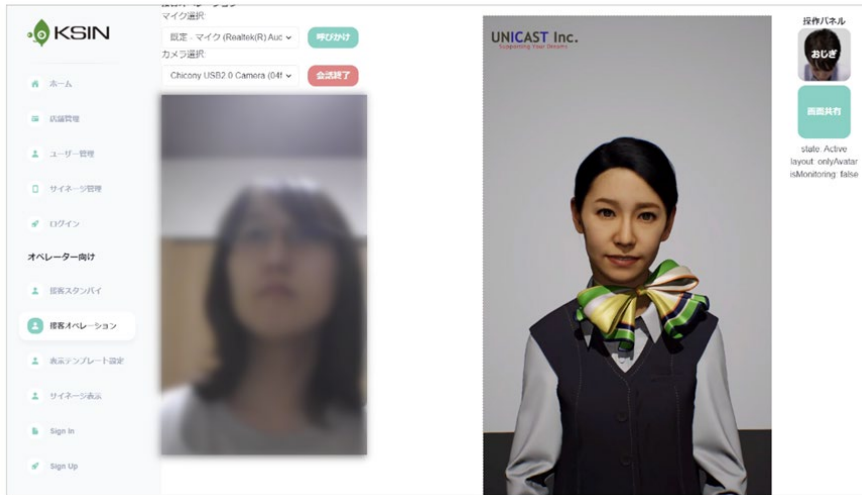
なお、本実証実験は、令和3年9月より募集を開始しておりましたアクセラレータープログラム『ドラぷらイノベーションラボ』において採択された企業との取り組みとなります。



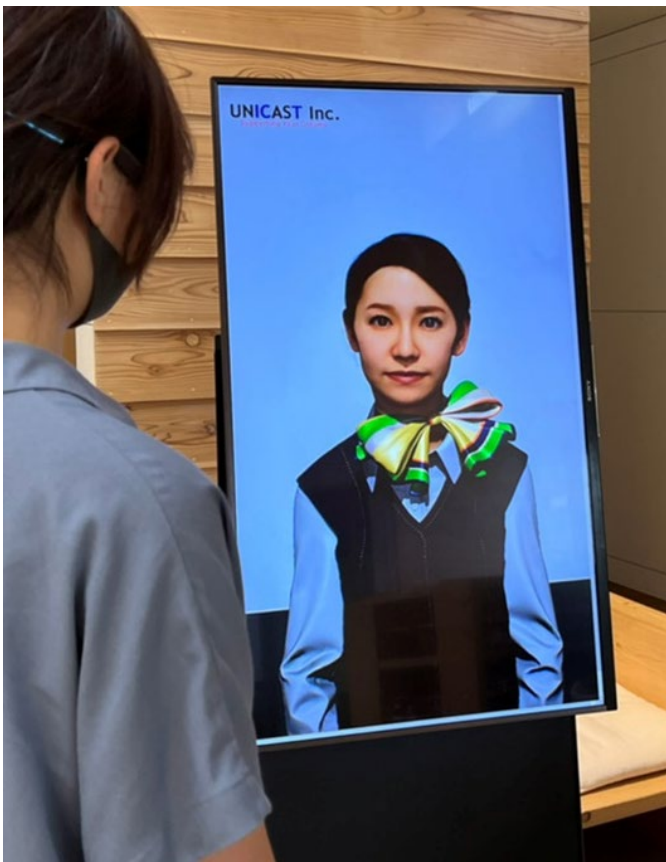
【実証実験概要】

- (1)実験日 令和4年6月14日(火)～6月27日(月)
- (2)実験場所 守谷サービスエリア(下り線) インフォメーションコーナー
- (3)実験内容 守谷サービスエリア(下り線)内のインフォメーションコーナーに、アバターを表示するデジタルサイネージを設置し、エリアコンシェルジェが遠隔で接客対応を行います。

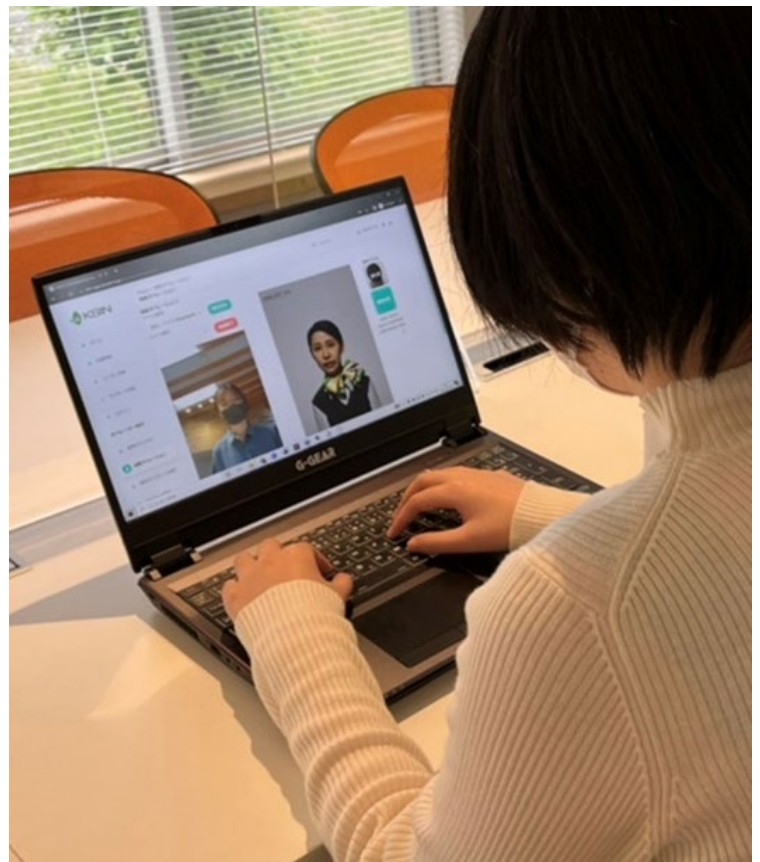
(4)実施目的 お客さまに快適に過ごしていただくために、ご案内やお手伝い係を担っているエアコンシェルジェですが、これまで対面で行っていた窓口業務を、本サービスによって非接触で行うことで、新しい生活様式のもと、お客さまの多様なニーズにお応えする新たな体験をご提供し、利便性の向上を図るとともに、エアコンシェルジェの新たな働き方を検討することを目的としています。



↑ オペレーターの操作画面イメージ



↑ 等身大サイネージを用いた接客イメージ



↑ オペレーターによる接客操作イメージ

【ドラぶらイノベーションラボとは】

当社のオープンイノベーションを一層促進し、新たな技術やサービスアイデアなどを持つ会社などと、ラボを通じて技術・ビジネスモデルを検証しながら、次世代の高速道路サービスの実現や、地域の活性化、社会課題を解決するような事業を創出することを目的としています。

当社は、地域と地域をつなぎ、お客さまの「安全・安心・快適・便利」を支えてきました。これらに加えて、さらに、ヒト・モノ・コトの移動に「新しい価値」をご提供し、サステナビリティのある運営を目指します。

当社は、新たな価値創造に向け、引き続き取り組みを強化してまいります。

[参考]

<株式会社デジタル・フロンティア>

設立 2000年5月

本社所在地 〒150-0031 東京都渋谷区桜丘町9-8 KN 渋谷3ビル3F

代表者 代表取締役社長 植木 英則

事業内容 映像全般の企画及び制作、劇場用映画・TV番組の企画及び制作、オリジナル作品企画制作、ゲーム向け映像ソフトの企画及び制作、遊技機向け映像ソフトの企画及び制作
モーションキャプチャー事業、ハイビジョン・3D立体映像ソフトの企画及び制作

展示映像の企画及び制作、Webコンテンツ映像の企画・制作

主な作品実績 「今際の国のアリス」「竜とそばかすの姫」「GANTZ:0」

「大乱闘スマッシュブラザーズ SPECIAL」



©2021 スタジオ地図

<本実験に用いる「KSIN」の概要>

「KSIN」(読み仮名:けしん、商標出願中)は、オンラインでのアバターによる有人遠隔接客サービスです。操作する人間(オペレーター)の表情をリアルタイムにアバターに反映し、豊かな感情表現を実現します。そのため、アバター越しでありながらも対面での接客のような自然なコミュニケーションが実現可能です。

本サービスは、デジタル・フロンティアと、株式会社ユニキャスト(本社:茨城県日立市 代表取締役:三ツ堀裕太)が共同開発を行っています。

<株式会社ユニキャスト>

「人とロボットが共創する未来をつくる」を事業ミッションとし、コミュニケーションロボットの業務活用を通して、人々がより生産性を発揮できる社会の実現を目指しています。

本サービスの他に、ロボットを利用した企業受付サービス、AI検温サービスなどを開発・提供してきました。その中で培った接客業務のシステム化ノウハウを本サービスの開発にも活かし、効率化だけでなく、お客さまにとって新鮮で満足度の高い接客業務DXの実現に取り組んでいます。

以 上

NEXCO東日本グループでは、2021～2025年までの期間を「SDGsの達成に貢献し、新たな未来社会に向け変革していく期間」と位置づけ、様々な取り組みを行っています。

今回の「ドラぷらイノベーションラボ」の取り組みについては、パートナー企業との新たなサービス・プロダクトの共創・社会実装につながる事業活動として、SDGs目標の8番、17番に貢献するものと考えています。

