



「幸せ」と「ありがとう」の かけはし になりたい

株式会社 **ダイヤアクセス**

# アバターでの オンライン接客

NTT  
**docomo**



# AVITA

# AVITA株式会社

代表取締役社長 石黒浩

大阪大学：栄誉教授

大阪・関西万博：テーマ事業プロデューサー  
ロボット工学者



シリーズAラウンドで13.7億の資金調達を実施

2024年10月オフィスを東京都目黒区のアルコタワーに移転



マツコ会議にも出演

販売代理店：ダイヤアクセス



システム名

# AVACOM (アバコム)



販売代理店：ダイヤアクセス

## アバターの仕組み

操作する側：オペレーター



店舗・お客様側：カスタマー



# 導入事例のご紹介





# 導入事例：飲食業

- ・ サントリー：アバターがママとなり接客実施 アバタースナック





# 導入事例：飲食業

- WATAMI(株)：ミライザカ・アバターがおすすすめ商品の案内やゲーム実施  
(実証実験の為、8月末で終了しております)





# 導入事例：接客業

- ・ ローソン：セルフレジの操作説明  
(グラングリーン大阪にも導入されました！)





# 導入事例：接客業

- 三井住友グループ：オンラインセミナーやオープンイノベーションの受付





# 導入事例：接客業

- ・ 歯医者やホテルの受付（非接触）





# 導入事例：イベント

- ・ 幼稚園で絵本の読み聞かせや、じゃんけんでお子様と遊ぶ  
(アバター稼働時間は、お子様を見る保育士の人数を減らして対応できる)





# 導入事例：イベント

- ・ イベントでの集客ツール（営業感がないので寄ってきてくれやすい）





# 導入事例：WEB

- ・ 保険市場：アバターで保険の問い合わせ受付・営業を実施

The screenshot shows the homepage of the 'Insurance Market' (保険市場) website. At the top, there's a navigation bar with various insurance categories like Life Insurance, Health Insurance, etc. Below this, a prominent banner for the 'Insurance Consultation Campaign' (保険相談キャンペーン) is displayed, featuring images of food and text indicating a '4th year' anniversary and 'excellent gifts'. The main content area highlights that over 130,000 consultations have been completed and that users can now consult with avatars. It emphasizes that avatar consultations are 'easier to talk to than real people' and offers a 'free online insurance consultation' during the campaign. A green button at the bottom of the main content area says 'Details here' (詳細はこちら). The footer contains icons for Home, Phone, Chat, and Consultation Booking.

## 問い合わせからの保険相談アポ獲得率





# 導入事例：WEB

- ・ 淡路島アバターコンシェルジュ  
(おすすめの店、淡路島への行き方など様々な問い合わせに対応)





# 導入事例：受付

- 会社受付での来客対応





# オプション機能

- 自動翻訳機能で外国人の方との会話も実現
- 生成AI × アバターで新人教育や営業ロープレで活用





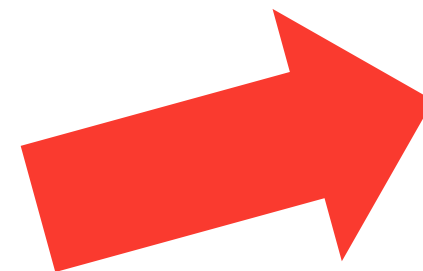
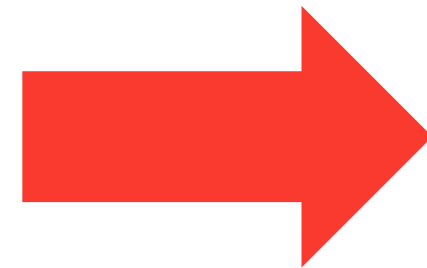
# オプション機能

- AIChat機能

## ①QRコード読み取り型



## ②ポップアップ型



どこからでも接続ができる



画面共有でわかりやすく！



待機中のオペレーターが対応



# アバター接客の導入で 様々なメリットがあります！

- ①様々な働き方に対応ができる！
  - ・ 体の自由が制限されている
  - ・ 在宅ワークを探している など
- ②人手不足の解消！
  - ・ 少ない人数で業務を効率的に行える！
- ③お客様とのタッチポイントが増える！



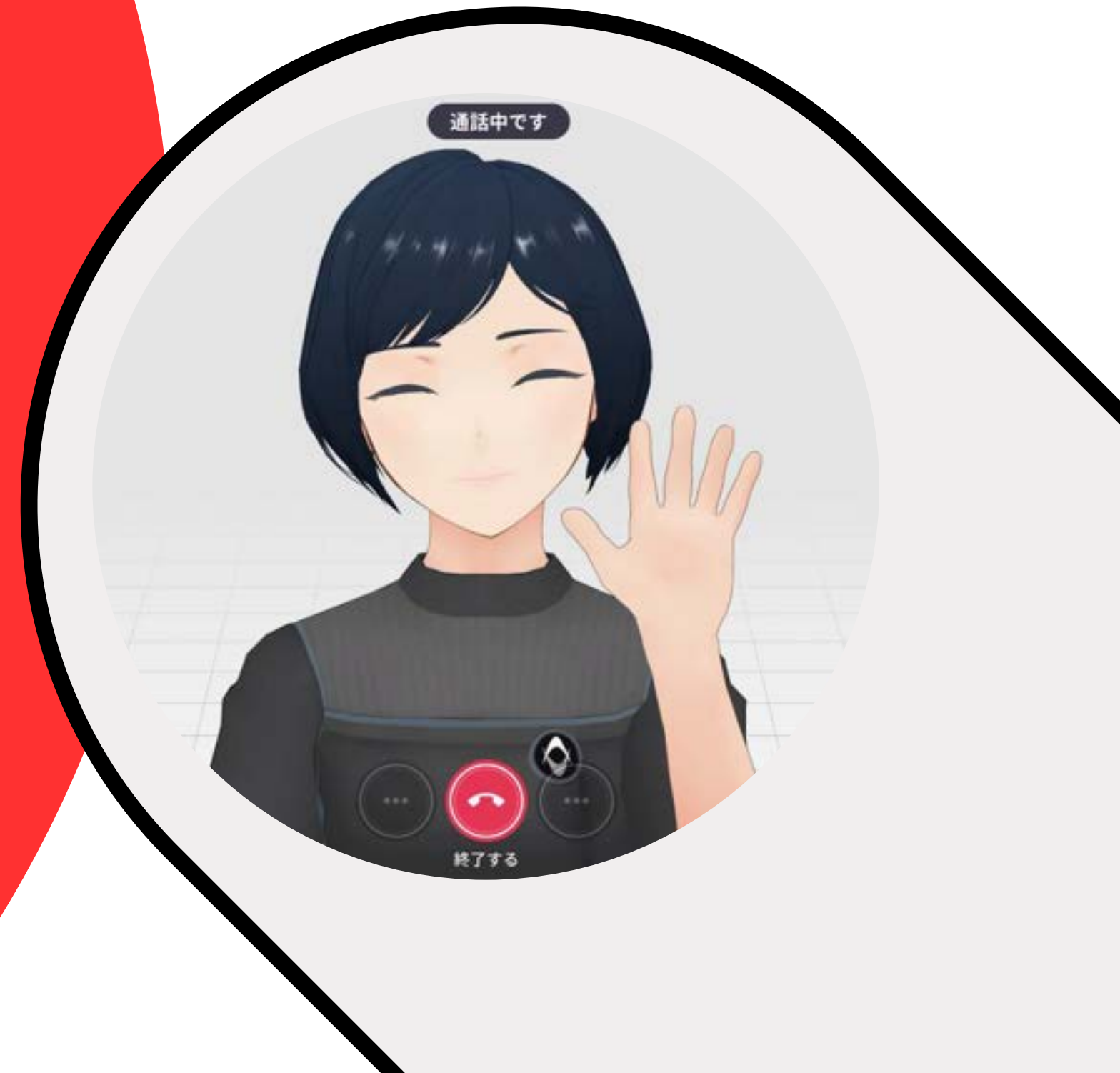
# ドコモショップ での活用例

- ・ 用件伺い
- ・ スマホ教室
- ・ アイキャッチツール
- ・ お客様対応
- ・ 会社の受付業務



「幸せ」と「ありがとう」の かけはし になりたい

株式会社 **ダイヤアクセス**



# ①用件伺い



- ・ 予約の有無
- ・ 用件伺い
- ・ 名義確認
- ・ 本人確認書類持参
- ・ 席誘導





# ①用件伺い

マイクがオペレータに接続されています

現在対応中です。  
ご案内いたしますので  
少々お待ちください。

待機中画面

こちらのモニターに向かって  
ご用件をお話ください  
スタッフへお伝えいたします

会話中画面

# 用件伺いをアバターでするメリット①

- ・1拠点から複数応対が可能

→少ない人数で業務を効率的に行うことができる

店舗でFMが店頭で常に立っている状態

例：3店舗であれば3人のFMが必要



アバターであれば1人でFMができる

---

2名のFMが用件伺いをする時間がなくなり、  
電話応対やコンサルに時間をかけることができる



# 用件伺いをアバターでするメリット②

## ・NPS向上

・フロアでお待たせすることがない→放置されることがない  
5拠点で約3,000組（7月）の用件伺い実施→NPS UP ↑  
（4月2拠点：230組・5月途中から5拠点：1,438組・6月約3000組）



・やまびこ挨拶  
アバターで「いらっしゃいませ」「ありがとうございます」  
声掛けをすることで店舗のスタッフも気づき自然とやまびこ挨拶ができる

・カスハラ対策  
ご指摘はFMの表情から生まれる可能性が高い→アバターはいつでも笑顔

# 用件伺いをアバターでするメリット③

## ・1人当たりの用件伺い時間の短縮

アバターなし：2 - 3分

アバターあり：30秒 - 1分

◎アバターなしだと、、、

「簡単な操作なので

すぐ教えてほしい！」

「時間がないので待てない！」

→FMが捕まってしまう

◎アバターありだと、、、

→スムーズに席誘導ができる！

引継ぎ待ちやFB待ちがなくなり

店頭効率が上がる

すぐにサポートできる環境→ES UP

電話応対ができる

コンサルや提案管理に時間をかけれる

→店舗実績の向上



## ②くらしの相談会



現在：6店舗同時開催を1人のスタッフが実施

# くらしの相談会をアバターでするメリット①

- ・ 複数拠点の同時開催で  
質の高いくらしの相談会ができる

質の高いスタッフが一人いれば、  
複数拠点で同じように質の高い講座を行うことができる

---

6店舗でくらしの相談会実施  
通常：スタッフ6名 6時間稼働  
アバターあり：スタッフ1名 1時間稼働

全体で5時間稼働が減る→カウンタースタッフとして稼働できる



# くらしの相談会をアバターでするメリット②

## ・誰でも講師ができる

顔が見えない→お客様からの目線が気にならない  
手元が見えない→新人スタッフでも台本を読みながら実施可能

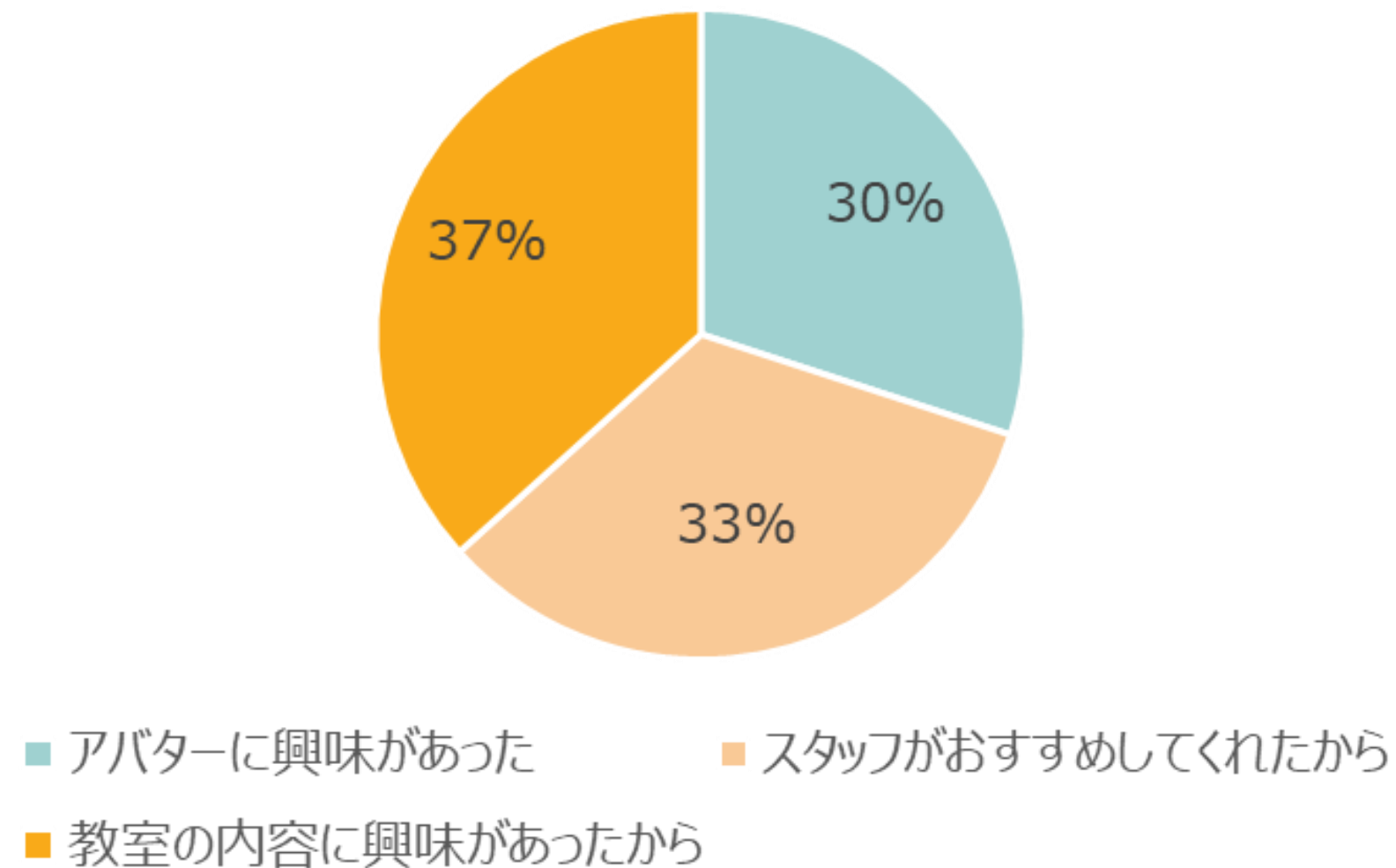
接客に慣れる為の練習にもなる



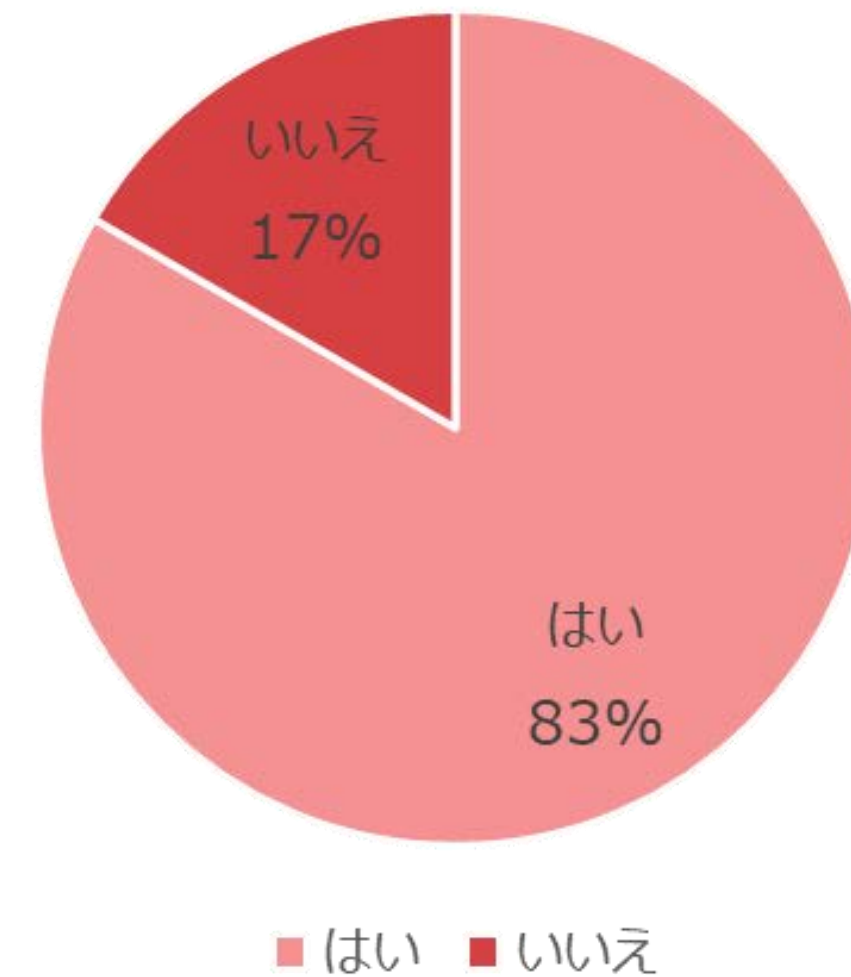
# くらしの相談会をアバターでするメリット③

## ・お客様満足度が高い→リピート率UP

参加のきっかけは何ですか？



分かりやすかったですか？



n=52名



### ③ イベントでの集客ツール



#### 集客ツールをアバターにするメリット

- ・ 営業感が少ない

お客様から寄ってきてくれやすい  
誰かが話していると興味を持ってくれる

- ・ 出張販売スキルが必要ない

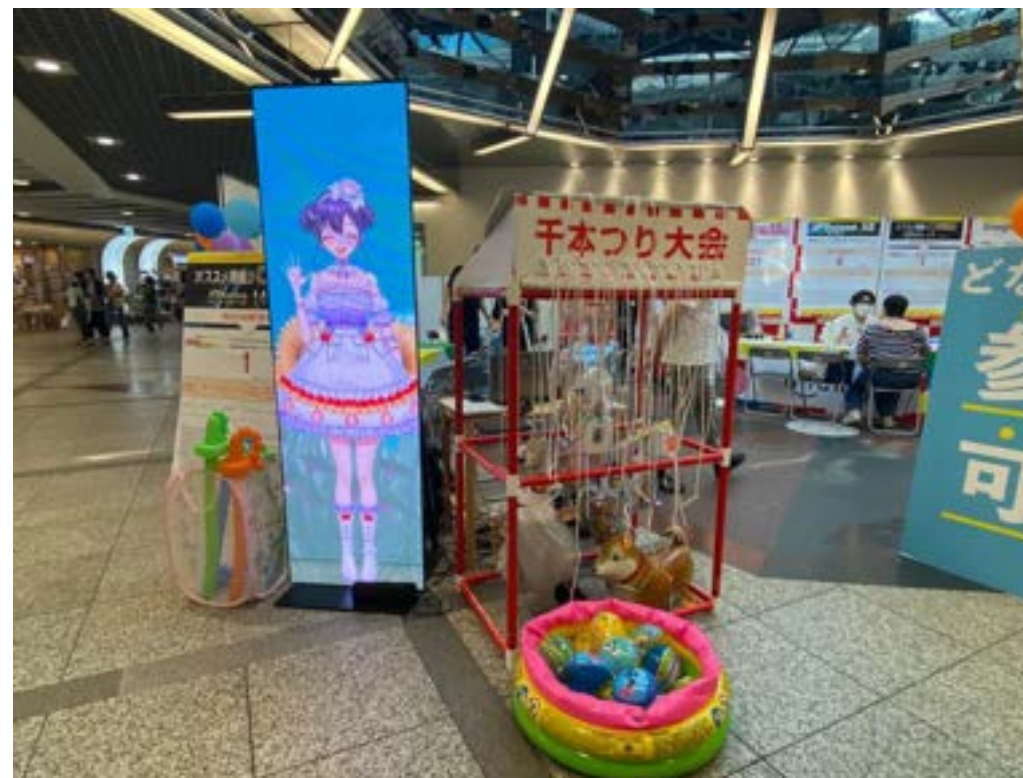
出張販売の経験がない  
人見知りで声掛けできない  
断られるのが怖い



# 集客ツールをアバターでするメリット

- ・ ネット環境さえあれば  
どこでも設置可能

キャッチ制限がある会場でも可  
イベントに人を割けない場合も遠隔操作！







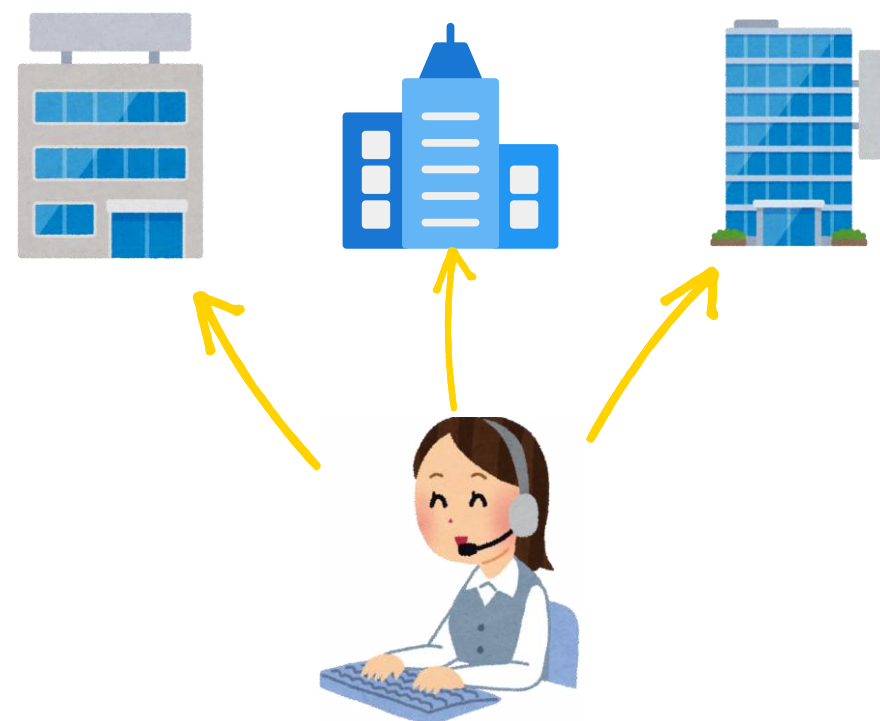
## オンライン接客④

- ・当日欠勤のカバー  
マルチヘルパーとして商談、提案
- ・提案スキルの高いスタッフが利用することで**獲得率の向上**に繋がる

※DOMOシステム利用



## 会社の受付業務⑤



1拠点から  
複数拠点の対応ができ  
人件費削減に！

# アバター接客の導入で こんなことができます！！

## ①人材不足の解消

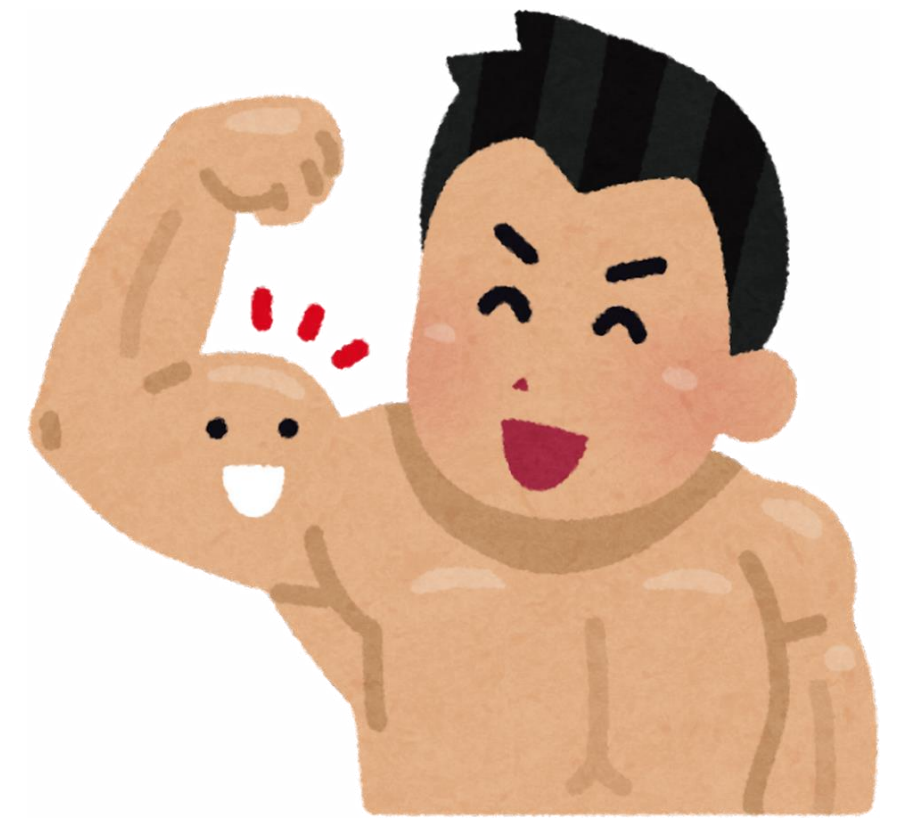
→少ない人数で業務効率を上げる！

## ②ベテランショップスタッフのキャリアパス

→新たなポジションの確立！

## ③キャリアの集約拠点の推進

→筋肉質な店舗づくりができる！

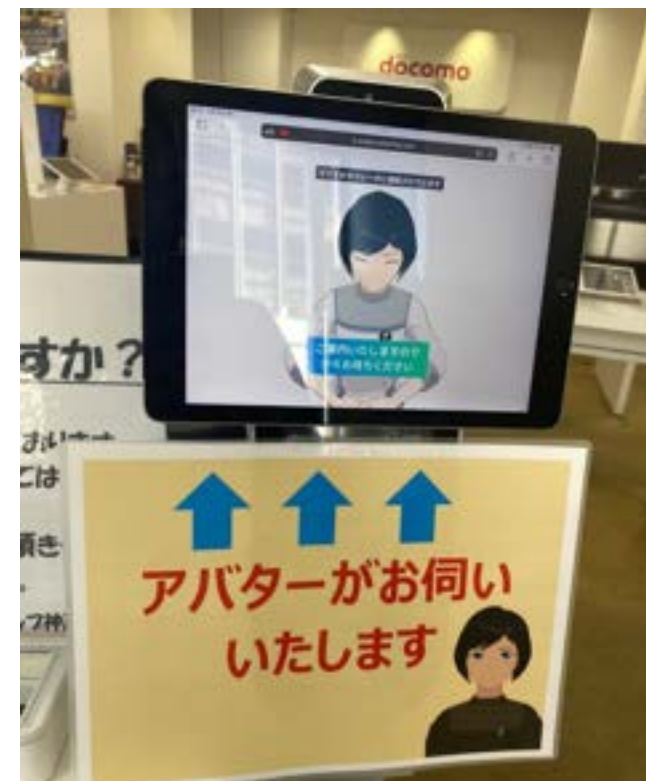




# 必要機材

お店にある機材でスモールスタートすることが可能です。

- オペレーター側
  - 推奨スペックPC
  - イヤホン
  - Wi-fi環境
- カスタマー側（例）
  - モニター
  - カメラ
  - 推奨スペックPC
  - スピーカー
  - Wi-fi環境



AVACOMはIT導入補助金の対象なので費用を抑えられます。



# 推奨スペック表

|        | オペレーター側                                              | カスタマー側                                        |
|--------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| OS     | Windows 10以上                                         | Windows 10以上                                  |
| ブラウザ   | Chrome 96.0.4664.45以上                                | Chrome 96.0.4664.45以上                         |
| CPU    | Core i7 10世代以上<br>Core i5 12世代以上                     | Core i7 9世代(9700K)または10世代以上<br>Core i5 10世代以上 |
| メモリ    | 16G以上                                                | 8G以上                                          |
| GPU    | RTX3060以上<br>※11世代以上Core i7の場合は、GPU無しでも駆動する可能性があります。 | ---                                           |
| WEBカメラ | 720p、30fps以上                                         | 720p、30fps以上                                  |
| ネットワーク | 上り/下り共に20Mbps以上                                      | 上り/下り共に20Mbps以上                               |

※アバター手や身体の動きを制限することで、より低いスペックのPCでもご利用いただけます。



# 導入スケジュール

ヒアリング

契約

設置

スタート

導入まで1か月以内のご案内となります  
トライアルでの導入も可能です  
お気軽にお問い合わせください！



# よくあるご質問

## ・操作は難しい？スキルはどのくらい必要？

→操作は簡単です。

手順を覚えれば、WEB会議に接続するくらいスムーズにできるようになります。

PCスキルがないスタッフもアバター操作ができています。

## ・サポートはどの程度ありますか？

→機材設置や初期設定・アバターの操作説明・導入後のご要望や課題点の解決まで行います。エラーの場合もご連絡ください。

オペレータースタッフの人員不足の場合は、派遣スタッフを準備することも可能です。





## アバターを活用するメリット

- 業務効率の向上
- 顧客満足度（CS）の向上
- スタッフ満足度（ES）の向上
- 多様な働き方に対応できる





「幸せ」と「ありがとう」の かけはし になりたい

株式会社 **ダイヤアクセス**

ありがとう  
ございました

