



（接客DXで新たな体験価値を創出せよ！）

北 俊一 | 野村総合研究所 シニアパートナー

日本の労働力不足を救う“切り札”として期待されているのがアバターの活用による接客DXだ。AVITAのアバター接客を導入しているドコモショップと、“次世代”の店舗体験の提供に取り組むKDDI×ローソンという、新しい価値を創出する現場をレポートする。

日本の人口減少に歯止めがかからない。総務省によれば、2024年10月1日時点の総人口は1億2380万人で、前年に比べ55万人の減少となり、14年連続で減少している。

国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（2023年、出生中位・死亡中位推計）」は、2035年には外国人を含む総人口が2023年比で770万人減少すると予測している。

パーソル総合研究所は昨年末、人口動態に加え経済や賃金などの状況を踏まえ、2035年の就業者数は2023年より375万人程度増加するが、1人当たりの労働時間は年間163時間減少すると予測している（「労働市場の未来推計2035」）。女性やシニアの労働参加や外国人労働者が増え就業者数は増加するが、働き方改革の効果もあり1人当たりの労働時間が減少し、結果的に市場に投入される労働力は1日当たり1775万時間、384万人

分が不足するという。

パーソルでは、この労働力不足解決の方向性として、「活躍機会の創出」と「労働生産性の向上」を挙げている。「活躍機会の創出」という観点では、特に働きたい希望がありながら希望通りに働けていない層である「シニア就業者」「パートタイム就業者」「副業者」といったショートワーカーの就業、「労働生産性の向上」では、リスキリングによるヒトの成長と、生成AIなどの新たなテクノロジーの活用が挙げられている。

また、日本財団の「就労困難者に関する調査研究」（2018年）によれば、ひきこもり、ニート、刑余者、難病、様々な依存症などが原因で働くことが難しい日本における就業困難者の数を約600万人と推定している。

ドコモショップでのアバター接客

8月のお盆明けに、ドコモショップ神戸駅前店を訪問した。ショップに入ると、「いらっしゃいませ。こちらで受け付けさせていただきます」と元気に出迎えてくれたのは、タテ型ディスプレイの中にいるフロアマネージャーのアバターだ。

ダイヤアクセスは、兼松コミュニ

ケーションズの二次店として、関西エリアに6店舗のドコモショップを運営する代理店だ。高石鉄土取締役、末政真美事業開発室アバターセールsteamリーダー、佐藤綾香ダイヤアクセスコンタクトセンター長兼アバターセールsteamの3名にご対応いただいた。

同社は23年9月に近畿大学キャンパス内の無人サテライト店舗にアバター接客を導入したことをきっかけに、24年4月からドコモショップ6店舗の受付窓口にあバター接客サービスを導入するとともに、後述するAVITA社のアバター接客サービス「AVACOM」の販売代理店として新規事業をスタートしている。

バックヤードのアバター接客対応拠点に案内されると、2人のオペレーターで6店舗のアバター接客を行っていた。大型ディスプレイには、各店舗の入り口に設置されたディスプレイに装着したカメラからの映像が映し出されている。アバターの表情や身振り手振りは、オペレーターと連動しており、キャラクター、性別、声色なども自由に変更可能だ。

同社はアバター接客の導入効果として次の4点を挙げている。1点目が

業務効率化・生産性の向上。6店舗で6名必要だったフロアマネージャーが2名のオペレーターで済むことにより、人件費の削減や採用コストの削減効果があった。さらに、アバター接客を導入した6店舗から転送される電話の受電やお客様への架電業務を、アイドルタイムのオペレーターが各店舗スタッフに代わって行うこともでき、バックヤード業務を含めた業務の効率化が可能となった。

また、すべてのスタッフの手が空いていないときに、アバターが来店されたお客様の対応を行い、接客テーブルへご案内することで、取り逃がしが減るとともに、CS（顧客満足度）も向上する。各店舗の店内の映像がもう1つのディスプレイに映し出されており、オペレーターはその映像を見て、空いているテーブルへ誘導することができる。リアルタイム翻訳機能を使えば、外国人への対応も可能だ。

2点目はカスハラ対策。アバターに対して感情をぶつける人はいない（少ない）ので、カスハラが激減し、スタッフの精神的負担が軽減された。

3点目が新しいタッチポイントの創出。店舗だけでなく、Webでのアバター接客も可能であるため、来店が難しい方などへの新しい接点を提供できる。



ダイヤアクセスのアバター接客対応拠点

フジテレコムズの提供する「コンパスアプリ」との接続やQRコードからの接続により、お客様がスマホから直接ダイヤアクセスのコンタクトセンターへ連絡し、接客することも可能だ。

そして4点目が、新しい働き方の実現。ドコモショップだけでなく、他企業の「アバターワーカー」として、接客経験のあるベテランスタッフや、対面での接客が苦手なスタッフ、育休・産休明けでフルタイム勤務が難しいスタッフなどの新たな活躍の場が創出される。顧客情報を取り扱わなければ自宅からでも接客が可能だ。

導入に必要な機材は、オペレーター側（アバター操作拠点）はPCとヘッドセット、店舗側はモニター、カメラ、PC、スピーカーだけである。

なお、AVACOMは経済産業省の「IT導入補助金」の対象であり、補助金に採択されれば、初期費用+月額費用の最大2年分が補助されるため、実質無料での導入ができる可能性がある。

北海道地場のドラッグストア「サツドラ」の1店舗（9月12日現在）にドコモの無人ブースが設置されているが、そこにアバター接客サービスを導入し、効果を検証しているほか、首都圏の兼松コミュニケーションズ運営のドコモショップ6店舗にも導入されている。今後、他のドコモショップや他業種への導入が期待される場所である。

アバター接客サービス「AVACOM」

ダイヤアクセスが担っているアバター接客サービス「AVACOM」は、AVITA社の製品で、2022年にサー



「AVACOM」を利用したドコモショップのアバター受付

ビスを開始して以来、幅広い業界で導入が広がっている。

特徴の1つは、オペレーターが特別な機材を使わずに、PCのカメラだけで表情や身振りをアバターに反映できる点だ。これにより、誰でも手軽にアバターとして接客に参加できるようになった。

さらに、アバターを人とAI共通のインターフェースとして活用できる点も魅力だ。利用者の前に立つのは常にアバターだが、その裏側では人によるリモート接客と生成AIによる自動応対がシームレスに連携する。状況に応じて人とAIが役割を分担することで、いわば“コパイロット”のように接客を支える仕組みだ。利用シーンに応じて最適な対応を選べる柔軟性は、導入企業からも高く評価されている。

同社は、こうした仕組みを通じて労働生産性の向上を目指すだけでなく、外出が難しい人々にも就労機会を提供することを掲げている。障がい者や高齢者、子育てや介護のために在宅

で働きたい人などがアバターを介して接客業務に参加できれば、人手不足という社会課題の解決にもつながる。

実際に、金融や保険、医療や介護、ホテル、鉄道、自治体、商業施設など、多岐にわたる業種での導入が進んでいる。例えば利用者が人間とアバターの担当者を選択できる保険領域での導入場面では、アバターの指名率が高い傾向も報告されている。病歴や収入といったプライバシー性の高い情報もアバター相手なら打ち明けやすく、安心して話せることがその理由とされる。結果として、従来の対面や電話、チャットに比べて成果を上げる事例も出ており、接客の新しいスタンダードとして注目を集めつつある。

KDDI×ローソンのアバター接客

AVACOMが導入されている企業の1つに、コンビニエンスストア大手



ローソン高輪ゲートウェイシティ店からKDDIのオフィスに商品を配送する自律ロボット

のローソンがある。9月初旬、ローソン高輪ゲートウェイシティ店を取材した。KDDIの新社ビル6階にあり、アバター接客を含む店舗DXの実験場「Real×Tech LAWSON」1号店として位置づけられている。

店舗の前の廊下をローソンカラーの自律ロボットが走行している。これはローソンの商品をKDDIのオフィス各所までデリバリーするもので、KDDI社員は街のポータルアプリを通じて注文すれば、注文商品をローソンのスタッフがロボットに積み込み、セキュリティゲートやエレベーターと連携して目的のフロアまで届けてくれる。PINコードを入力してロボットのロッカーを開錠すれば、商品を受け取ることができる。

店内に入るとデジタルサイネージが至るところに設置されており、お客様

にタイムリーな情報が提供されている。ペットボトルを陳列している冷蔵庫のバックヤードでは、ロボットアームが自動的に商品を補填している。

店内にセルフレジは8つあり、そのうちの1つがアバター接客対応となっている。セルフレジの操作が分からないお客様に対して、アバタークルーがお客様の顔と画面操作の映像を見ながら的確な指示を出す。

一般のセルフレジでは酒やタバコなどの商品の販売時に、店員が年齢確認を行う必要があるが、アバター接客対応のセルフレジでは、アバターを介してオペレーターがその業務を代替し、従業員の業務を軽減している。

また、1人のクルーで複数店舗を同時にカバーすることや、海外からの接続で時差を利用する等、スタッフ数確保の面での有用性も含め、当店の他、



ローソン高輪ゲートウェイシティ店の店内には多数のデジタルサイネージが設置され、絶えず情報を提供している(写真右)。飲料冷蔵庫のバックヤードではロボットアームが商品を補充



ローソンにてPoCで検証を実施している。

KDDIはAVACOMを活用した「次世代リモート接客プラットフォーム」の本格提供を2025年6月23日に開始し、高輪ゲートウェイシティ店をはじめとした一部ローソン店舗やau Style/au ショップなどへの導入を開始していくことを発表した。

同店舗の一角には、街でよく見かけるテレワーク用の個室ブースが置かれており、次世代リモート接客プラット



ローソン高輪ゲートウェイシティ店のセルフレジの1つはアバター接客対応



ローソン高輪ゲートウェイシティ店の店内に設置されたリモート接客プラットフォームのブース(写真左)と操作画面

フォームによるKDDIの携帯電話の手続き(機種変更、プラン変更等)、auでんき・ガス・光の手続き、ヘルスケア(オンライン診療・オンライン服薬指導)、フィナンシャルプランナーへの金融サービスの相談などが可能だ。今後、自治体や他業種の店舗などへの拡大が期待される。

* * *

労働力不足はあらゆる業種・業態で今後ますます顕在化していく。アバターや生成AIを活用することで、業務効率化を図り、生産性を向上することで、労働力不足を一部解消できることは間違いない。

ケータイ業界においても、キャリアショップやコールセンターなどの顧客接点人材の確保が深刻な課題となってきた。専門的な知識が要求される業務であり、隙間バイトで簡単に埋めることができるものではない。

また、人間のような汎用的な知識を持つAGI(汎用人工知能)や、人間の知能をはるかに超えたASI(人工超知能)が近未来に出現し、人間の仕事なくなるのではないかとされている。しかし、少なくともケータイ業界の顧客接点において、お客様の課題を解決し、NPSを高めるような接

客がAIで代替されるには、相当の時間を要するだろう。

当面の間は、限られたタスクを代行したり、顧客との会話を分析し、リアルタイムでよりよい接客ができるようサポートするなど、AIをパートナーとして使いこなすことで、生産性を高めることができる。

一方、アバター接客については、元々ケータイショップやコールセンターで勤務していたが、転勤、結婚・育児、親の介護、カスハラなどで退職した人材は、全国におそらく数10万人以上存在すると思われる。知識のアップデート研修を経て、アバターワーカーとして自宅や最寄りのショップなどから勤務することができれば、即戦力となってくれるはずだ。

また、例えば、推し活で人気のキャラクターをアバター化して接客すれば、予約困難な(行列ができる)クリスマスショップスタッフ/オペレーターとなるかもしれない。

ケータイ業界の顧客接点において、アバターの活用により、スタッフがより働きやすい環境が作られるとともに、これまでに存在しなかった新たなサービス、新たな体験価値が創出されることを期待したい。