

## モビルス、国内初利用のVR くまモン(くまモンバーチャルスタジオでの撮影動画)を使った 阿蘇くまもと空港 問い合わせ窓口の省力化サービス構築に協力。

### AI アバター接客「バーチャルオペレーター」を提供。

～利用者へのサービス向上と非対面対応の両立、デジタルデバイドの解消を目指す～

The Support Tech Companyとして顧客サポート支援のソリューションを開発・提供するモビルス株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長:石井智宏)は、コエステ株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:加藤信介)とともに、熊本国際空港株式会社(本社:熊本県上益城郡益城町、代表取締役社長:新原昇平)が2021年3月17日から約3ヶ月間期間限定で運用する「おしえてくまモン～阿蘇くまもと空港 バーチャルオペレータ～」(以下、本期間限定運用)の実験協力企業として参画することをお知らせします。

本期間限定運用は、阿蘇くまもと空港サテライトビル内の大型サイネージ上で、モビルスが提供するAIアバター接客「バーチャルオペレーター」による音声での問い合わせ業務の自動対応と、熊本県が実施する「くまモン共有空間拡大ラボ(以下、くまラボ)」によるバーチャルスタジオで撮影したくまモンの動画を活用したVRくまモンが登場するものです。くまモンバーチャルスタジオで撮影されたVRくまモンの利用は国内初となります。バーチャルオペレーターとの音声による対話は、コエステが提供する音声合成技術「コエステーション」を活用しています。また、音声での問い合わせの対話を可能とすることで、デジタルデバイド※の解消を行います。

本期間限定運用を通して、空港施設利用者へのサービス向上とコロナウイルス対策として非対面による各種問い合わせ業務の対応、また問い合わせ対応の省力化とあわせ、リモート勤務者やコールセンターなど離れた場所での窓口業務の実現を目指します。

## 阿蘇くまもと空港 問い合わせ窓口の省力化サービス

### くまモンバーチャルスタジオ



2019年度  
くまラボ映像  
チーム成果物

動画ファイル



くまモンバーチャルスタジオから生成された動画を利用

### 設置イメージ



MOBILUS



coestation™

コエステーション

モビルスのAIアバター接客「バーチャルオペレーター」(自動応答)システム  
※音声合成はコエステ社の「コエステーション」を活用

阿蘇くまもと空港サテライトビル設置 大型サイネージ

- ①問合せ・窓口業務の「非対面対応」を実現
- ②くまモンの動画によるサービス向上

## 概要

AI アバター接客「バーチャルオペレーター」による音声での問い合わせ業務の自動対応と、くまモンバーチャルスタジオで撮影されたくまモンの動画を表示するものです。大型サイネージと音声対話により、窓口・問合せ業務の省力化、デジタルデバイド対応を目的とした新しいデジタルサービスです。

・運用期間:2021年3月17日(水)から2021年6月30日(水)

・対応時間:6時30分～21時30分

※航空会社の運航状況により変更する可能性があります。詳細は阿蘇くまもと空港 HP をご確認ください。

・実施場所:阿蘇くまもと空港 サテライトビル

・利用方法:空港内に設置している大型サイネージへ声で質問すると、バーチャルオペレーターが自動で回答します。

### <対応可能な質問例>

・空港内のフロア・バス乗場案内

・空港内の施設案内

・空港のみどころ

・くまモンへの声かけ(踊って)

## ■VR くまモンについて

熊本県が実施する「くまモン共有空間拡大ラボ」による、バーチャルスタジオで撮影した動画を活用するものです。従来、個々の動画作成や取材対応でくまモンの撮影を行っていましたが、バーチャルスタジオで撮影して動画を作成することで、実際の撮影は不要かつ完全なくまモンの外寸、基本動作を再現できます。これにより、くまモンの利用許諾がされやすい動画作成が容易となり、今後増加するくまモンの動画について熊本県のアピールに活用しやすく、くまモンの取材撮影を減らすことが可能となります。現実のくまモンと同様の表現が可能で、全国での利用は初めてです。

## ■バーチャルオペレーターについて

「バーチャルオペレーター」は、モビルスのチャットサポート(自動応答/有人チャット対応)の技術に加え、コエステ株式会社が提供する、一般の人やタレント・著名人などの実在する人物の声をもとに、AI・音声合成技術により生成した声の分身である「コエ(声)」を集めたプラットフォーム「コエステーション」と、モーションポートレート株式会社(所在地:東京都渋谷区、代表取締役社長:藤田純一)のMP アニメーション技術を採用し、1枚の写真から表情豊かなアバターを生成、自然な声での接客を実現するバーチャルアシスタントです。AIによる自動対応から有人オペレーター連携まで自由に組み合わせが可能です。

モビルスのAIアバター接客「バーチャルオペレーター」利用イメージ

**オペレーター**  
服装や場所などを選ばず、サポート業務ができる  
カメラ&音声でリアルタイムにユーザーの状況を確認

**人工知能**  
24時間、FAQの自動回答や手続きの自動受付ができる  
KONAN IBM Watson

**顧客**  
人と対面するより緊張せず、リラックスして相談できる

**アバター**  
目的に応じ、人物やキャラクター、動物などアバターを自由に設定

お困りごとは何ですか?  
新しい商品について教えて。

▲モビルスのAIアバター接客「バーチャルオペレーター」利用イメージ

## ■コエステーションについて

「コエステーション」(<https://coestation.jp/>)は、コエステ株式会社が提供する、一般の人やタレント・著名人などの実在する人物の声をもとに、AI・音声合成技術により生成した声の分身である「コエ(声)」を集めたプラットフォームです。

ご希望の「コエ」を専用のツールへセットすることで、指定のテキストを「コエ」で音声出力できます。感情表現や抑揚などの調整により、おもてなし調や注意喚起などの細やかな表現が可能です。「コエ」は、エンターテインメントや観光、ロボット、ナビゲーション、音声広告など、様々な分野のサービスに活用できるため、従来は収録音声や固定の合成音声であったカーナビの案内やオーディオブック、ニュースアプリなどを、好きなタレントの「コエ」で楽しめたり、店内放送や駅のアナウンスを期間限定で著名人の「コエ」で聴けたりするなど、新しい体験が創出されます。

※デジタルデバイドとは、「インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差」のことを示します。

## 【熊本国際空港株式会社の概要】

社名 : 熊本国際空港株式会社

事業内容: 熊本空港運営等事業、航空保安施設の運営/騒音等航空機運航に伴う障害防止、損失補償、生活環境改善/空港施設建設、管理 等

所在地 : 熊本県上益城郡益城町大字小谷 1802 番地の 2

代表者 : 代表取締役社長 新原昇平

設立日 : 2019 年 4 月 26 日

URL : <https://www.kumamoto-airport.co.jp/>

## 【コエステ株式会社の概要】

社名 : コエステ株式会社

事業内容: 音声合成コンテンツの企画・制作・開発・流通事業

所在地 : 東京都港区南青山三丁目 1 番 30 号 エイベックスビル

代表者 : 代表取締役社長 加藤信介

設立日 : 2020 年 2 月 5 日

URL : <https://coestation.jp/>

## 【モビルス株式会社について】

モビルスは、テクノロジーでサポートを新しくする The Support Tech Company です。企業のコンタクトセンターや自治体向けに、AI チャットボット(自動応答)と有人応答によるシームレスなチャットサポートを実現するチャットシステム「MOBI AGENT(モビエージェント) (<https://mobilus.co.jp/solution/agent>)」や、チャットボット「MOBI BOT(モビボット) (<https://mobilus.co.jp/solution/bot>)」、AI 電話自答応答システム「MOBI VOICE(モビボイス) (<https://mobilus.co.jp/solution/voice>)」、LINE 公式アカウントに対応したセグメント情報配信システム「MOBI CAST(モビキャスト) (<https://mobilus.co.jp/solution/cast>)」問い合わせ導線を一元化しガイダンスとフローをビジュアル化する「Visual IVR」(<https://mobilus.co.jp/solution/v-ivr>)をはじめとした、カスタマーサポート支援のソリューション開発を行っています。モビシリーズは 200 社以上に導入実績があり、3 年連続でチャットボット市場売上シェア 1 位を獲得しました(出典:「ITR Market View:ビジネスチャット市場 2020」)。

また、LINE 株式会社が提供する各種法人向けサービスの販売・開発のパートナーを認定する「LINE Biz Partner Program」

(2020年3月認定)の「Technology Partner」コミュニケーション部門の「Silver」を獲得、さらに「Planning Partner」に初めて認定されました。2019年の「Technology Partner」の「Silver」、「Chat/Voice Award」に続く受賞です。  
(<https://mobilus.co.jp/press-release/21366>)

#### ■Mobilus SupportTech Labについて

Mobilusが、顧客サポートを進化させるテクノロジー「SupportTech(サポートテック)」の調査や普及を目的として設立したラボです。「Mobilus SupportTech Lab」では、テクノロジーによる顧客サポート現場の課題解決、変革を促すための活動に取り組んでいきます。具体的には、セミナーの主催・共催、登壇、実証実験を通じた研究開発、調査レポートやカオスマップの発表、オウンドメディアにおける情報発信、などを実施していきます。

<プレスリリース>

<https://mobilus.co.jp/press-release/24252>

<オウンドメディア>

<https://mobilus.co.jp/lab/>

設立:2011年9月16日 代表取締役社長:石井 智宏

本社:東京都品川区西五反田3-11-6 サンウエスト山手ビル5F

事業内容:人工知能とモバイル技術を活用した、サポート領域のAIソリューション開発

Web:<https://mobilus.co.jp/> オウンドメディア「Mobilus SupportTech Lab」:<https://mobilus.co.jp/lab/>

\* 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

本件に関するお問い合わせ

Mobilus株式会社 広報担当 細川・甲賀

Tel:03-6417-9523 Mobile:080-7069-5981(細川直通)Mail:pr@mobilus.co.jp

**MOBILUS**