

アバター遠隔接客サービス「KSIN」販売パートナーに クリーク・アンド・リバー社が新たに決定

～同社の XR 事業のマーケティング力と開発力を活かし、さらなる雇用機会創出に貢献～

円谷フィールズホールディングス傘下の株式会社デジタル・フロンティア（本社：東京都渋谷区 代表取締役会長：植木英則 以下、デジタル・フロンティア）は、株式会社ユニキャスト（本社：茨城県日立市 代表取締役社長 三ツ堀裕太 以下、ユニキャスト）と共同開発したアバター遠隔接客サービス「KSIN」（読み：けしん、商標登録）の販売パートナーに株式会社クリーク・アンド・リバー社（本社：東京都港区、代表取締役社長：黒崎 淳、東証プライム：4763、以下、C&R 社）が新たに決定したことをお知らせいたします。

「KSIN」は、これまでデジタル・フロンティアが、映画やドラマ、ゲームなどのエンタテインメント分野における映像制作などで培ってきた最先端の 3DCG 技術の知見を活用し開発した高精密なアバターを搭載した遠隔接客サービスです。2022 年 7 月に β 版をリリースし、操作する人の表情の動きをリアルタイムかつ表情豊かに再現してスムーズに接客できる点などが高く評価され、東日本高速道路株式会社の第 1 期アクセラレータープログラム『E-NEXCO OPEN INNOVATION PROGRAM』に採択。サービスエリアにおける接客や窓口業務などの実証実験を行ってまいりました。



KSIN アバターイメージ

今回、新たに販売パートナーに追加となった C&R 社は、2016 年に XR（※）事業を開始。以来、企業や団体での遠隔地研修などを中心に 4,000 件以上の XR 導入や開発案件の相談実績を積み上げてきました。今後、「KSIN」の販売を通じて、デジタル・フロンティアおよびユニキャスト、C&R 社の XR 事業とで連携し、シナジーを図ってまいります。具体的には C&R 社の XR 事業におけるマーケティング力や開発力（アバターモデルのカスタマイズ、メタバースの開発など）を活かし、エンタテインメントや事業会社のニーズに合わせた「KSIN」活用方法を積極的に提案し、新たな雇用機会を創出するとともに、アバター遠隔接客サービスをきっかけに中長期にわたる XR 領域の未来を開拓してまいります。

※XR とは…extended reality。現実世界と仮想世界を融合すること。VR（仮想現実）、AR（拡張現実）、MR（複合現実）の総称。

■株式会社クリーク・アンド・リバー社 会社概要

本 社：東京都港区新橋四丁目1番1号 新虎通り CORE

設 立：1990年3月

代 表 者：代表取締役社長 黒崎 淳

事 業 内 容：映像・ゲーム・Web などのクリエイティブ分野から、医療・建築・IT に特化したエージェント、プロデュース、ライツマネジメント事業を行う。同事業をコンピューターサイエンス・会計・法曹・ファッション・食・ライフサイエンス・舞台芸術・アスリート・アグリカルチャーの 18 分野に拡大し、36 万人超のプロフェッショナルと約 5 万社のクライアントを無限に組み合わせ、国内 18・海外 4 拠点で展開。XR や AI、プロフェッショナル専門の採用サイトや世界中の弁護士を結ぶ SNS サービス、ドローンなどにも周辺事業を拡大し、プロフェッショナルの叡智で革新的な事業を無限に創造しています。

U R L：<https://www.cri.co.jp>（コーポレートサイト）

■「KSIN」サービスの概要

サービスに関するより詳細な情報につきましては、下記ウェブサイトをご確認ください。

KSIN 公式サイト : <https://unicast-robotics.com/ksin-avatar/>

■株式会社デジタル・フロンティア 会社概要

デジタル・フロンティアは田谷フィールズホールディングス株式会社のグループ会社です。

3DCG 制作を中心とした日本の映像プロダクションで、国内におけるデジタルヒューマン研究開発のパイオニアであり、実在の人間と見間違えるほどの高品質な CG モデル制作技術を保有しています。実写合成のVFX、作画ベースのセルルックアニメーション、フルCGアニメーションなど、幅広いジャンルの制作を手掛けています。主な作品実績に「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」などがあります。

■本サービスに関するお問い合わせ■

株式会社デジタル・フロンティア お問い合わせフォーム : <https://www.dfx.co.jp/contact/>

株式会社クリーク・アンド・リバー社 XR ディビジョン お問い合わせフォーム : <https://xr-creek.jp/contact/>

＜本リリースに関する報道関係者様からのお問い合わせ先＞

広報サポート 株式会社プラップジャパン 担当：加藤・御園生 Email : fields@prap.co.jp

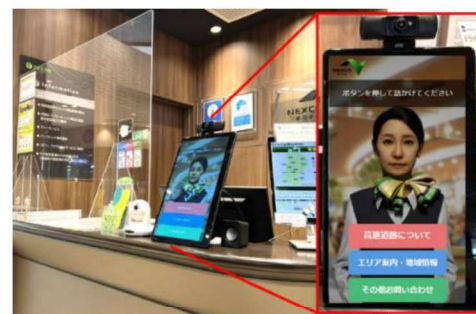
常磐道守谷サービスエリアにおける第2回アバター接客実証実験結果（速報）

株式会社デジタル・フロンティア（以下、デジタル・フロンティア）は、高精細な3DCGアバターによるオンラインの有人遠隔接客サービス「KSIN」の2回目となる実証実験を、常磐道守谷サービスエリアにおいて実施しました。実際にアバター接客サービスを体験された方々の主な調査結果は、以下の通りです。

■ 実施概要

- ・期間：2023年2月21日（火）～3月6日（月） 2週間
- ・場所：常磐道守谷サービスエリア「下り線」
- ・方法：インフォメーションにコンパクトなサイズのタッチディスプレイを設置。案内分類のタッチボタンを予め表示。コンシェルジェは「上り線」のバックヤードに常駐しオンラインでアバターを操作し、お客様に対応。

協力：東日本高速道路株式会社、株式会社ユニキャスト



第2回実証実験の様子

■ 期間中の利用者数等

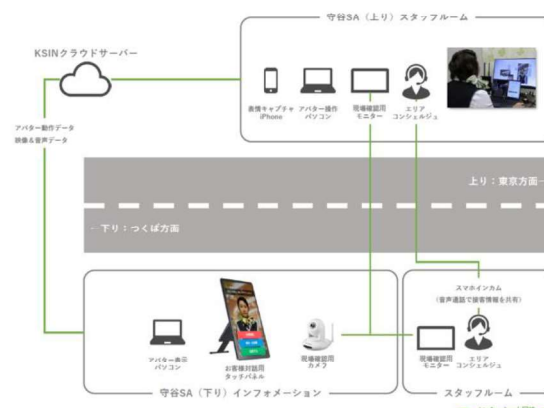
約4万人の方がインフォメーションに設置したKSINの前を通過したうち、2割強の約9千人のお客様の認知・関心（目視による確認）を惹き、約200人の方々にKSINを通じて非対面のアバター接客を利用いただきました。

■ 利用された方の主なアンケート調査結果

回答者の約94%が、「アバター接客の案内は適切であった」と回答があり、また、回答者の約88%からはアバター接客に対し、「満足している」と、肯定的な評価をいただきました。

■ 実証実験における運用面の所感

オペレーターである「上り線」のコンシェルジェと「下り線」のバックヤードに待機しているコンシェルジェは、リアルタイムに情報共有し連携を図るためスマホインカムを装着。これが狙い通りに功を奏し、お客様との物の受け渡しが必要なお問い合わせなど、バーチャルなアバターではカバーできない業務を「下り線」に待機しているリアルなコンシェルジェが即座に補完することができました。バーチャル×リアルなハイブリッドかつ役割分担が取れたシームレスな接客ができました。



■ 今後の展望等

二回に渡る実証実験を足掛かりとして、今後は、ホテル、公共交通機関（駅、空港、バスなど）、大型商業施設、大型イベント（万博、展示会など）、観光案内所等における受付・案内業務、携帯電話販売ショップや金融機関、保険等の専門知識を有した相談業務、家電量販店やドラッグストア、ショールーム等での商品説明・販売促進業務等でのアバター遠隔接客の利用を想定しており、経験や知識が豊富な高齢者、子育て中の短時間かつ在宅勤務で働きたい方、障がいをお持ちの方、勤務地と居住地が離れている方など、労働人口が減少していく未来において、就業機会の創出の一助になればと考えています。

【本サービスに関するお問い合わせ】

本サービスに関するご質問は、下記までお問合せください

株式会社デジタル・フロンティア お問い合わせフォーム：<https://www.dfx.co.jp/contact/>

<本資料に関する報道関係者様からのお問い合わせ先>

広報サポート 株式会社プラップジャパン 担当：加藤・御園生 Email：fields@prap.co.jp