

人の分身“アバター”がおもてなし 「御宿 東鳳」にてオンラインアバター接客の実証実験 ～会津若松市と連携し、観光業界で新たな人材活用の可能性を模索～

オリックス・ホテルマネジメント株式会社（本社：東京都港区、社長：似内 隆晃）は、運営する旅館「会津・東山温泉 御宿 東鳳」（所在地：福島県会津若松市、総支配人：宮崎 義雄、以下「東鳳」）にて、2024年2月17日（土）～3月17日（日）の期間、遠隔操作されたアバターが接客する実証実験を行いますのでお知らせします。



アバター（イメージ）



モニター設置（イメージ）

今回の実証実験では、東鳳のコンシェルジュカウンターやラウンジにアバターが映し出されるモニターを設置します。お客さまが、館内の利用方法やさまざまなお困りごとについてアバターに話しかけると、東鳳のスタッフが遠隔でアバターを操作し対応します。声だけでなく、スタッフの表情や身ぶりなどもアバターを介して伝達するため、人のぬくもりを感じられるリアルなコミュニケーションを実現します。

また同期間、会津若松市は「鶴ヶ城」にアバターが映し出されるモニターを設置し、「会津若松駅観光案内所」のスタッフがオペレーターとして遠隔で対応します。会津若松駅観光案内所のスタッフは、東鳳のアバター操作も可能なため、東鳳に滞在しているお客さまから市内観光に関する質問や相談があれば、アバターを介してスタッフが対応します。

そのほか、2月16日（金）、17日（土）の2日間、東鳳のラウンジにてアバターが旅先でのお酒の時間や会話を盛り上げる「アバタースナック in 東鳳」を開催します。アバターの“中の人”には芸能プロダクション所属のタレントの方を採用し、東京から遠隔で旅先でのお酒の時間や会話を盛り上げます。

今回の実証実験では、リモートワークが困難と言われている接客業においても、アバターを通じ誰もが遠隔でスキルを生かして働けること、そして、お客さまも楽しみながら高品質なサービスを受けられることを検証し、新しい人材活用やおもてなしの可能性を模索します。

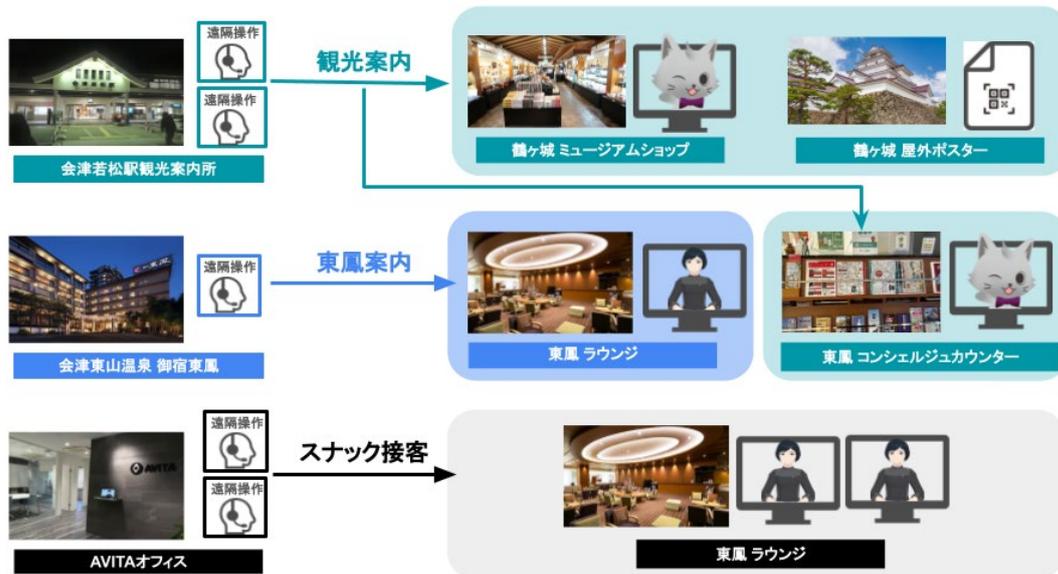
以上

1. 実証実験概要

オリックス・ホテルマネジメントと会津若松市が連携し、AVITA 株式会社が提供するアバターオンライン接客サービス「AVACOM」を活用した実証実験を行います。実証期間中は、「会津・東山温泉 御宿 東鳳」と「鶴ヶ城」の計 2 カ所にアバターが映し出されるモニターを設置し、お客さまがアバターに話しかけると、「会津・東山温泉 御宿 東鳳」と「会津若松駅観光案内所」の 2 拠点にいるオペレーターがアバターを操作し、遠隔で対応します。また「鶴ヶ城」では、モニター設置に加え、お客さまのスマートフォンやタブレットからアバターに接続できる専用の二次元バーコードを記載したポスターを掲示します。

期 間：2024 年 2 月 17 日（土）～3 月 17 日（日）

設置場所：①「会津・東山温泉 御宿 東鳳」ロビー階 コンシェルジュカウンター、ラウンジ
②「鶴ヶ城」ミュージアムショップ内



※スナックは2月16日(金),17日(土)の2日間で実施

実証実験イメージ

■「AVACOM」概要

AVITA 株式会社が提供する「AVACOM」は、アバターや生成 AI などの AI 技術によって接客を効率化するオンライン接客サービスです。マルチプラットフォームに対応しており、AI の活用やリモート接客（遠隔接客）により、WEB サイト上でのオンライン接客による売上・契約増加や、問い合わせ効率の向上、店舗や受付の無人化・省人化、人手不足の解消に貢献します。AVACOM と AVITA 代表の石黒浩の 20 年以上ものアバターに関する研究成果（70 件以上もの特許の実施権、実証実験で得たノウハウなど）を掛け合わせることで、大手企業から中小企業まで幅広く DX を支援するとともに、アバターの姿で遠隔地から場所を選ばず仕事ができるアバターワーカーという新しい働き方や雇用を生み出しています。

URL：<https://avita.co.jp/avacom>

■AVITA 株式会社概要

本 社：東京都品川区西五反田 1 丁目 25 番 1 号

設 立：2021 年 6 月

代 表：石黒 浩

事業内容：アバターオンライン接客サービス「AVACOM（アバコム）」の開発・運営／
アバターAI ロープレ支援サービス「アバトレ」の開発・運営／アバターワーカー派遣／
アバター制作／アバターを活用した新規事業開発

2. 「アバタースナック in 東鳳」概要

東鳳ロビー階のラウンジにて、アバターが旅先でのお酒の時間や会話を盛り上げる2日間限定企画「アバタースナック in 東鳳」を開催します。アバターの“中の人”には芸能プロダクション所属のタレントの方を採用します。

期 間：2024年2月16日（金）、2月17日（土）

設置場所：「会津・東山温泉 御宿 東鳳」ロビー階ラウンジ

利用方法：予約不要。

ご宿泊者さまには1ドリンクサービス*をご提供します。

外来のお客さままでご利用をご希望される方は、個別に東鳳へお問い合わせください。

※アンケートへの回答が必須

営業時間：午後7時30分～午後10時（ラストオーダー午後9時30分）



ラウンジ

3. 会津・東山温泉 御宿 東鳳 概要

「会津・東山温泉 御宿 東鳳」は、福島県会津若松市の奥座敷、会津東山温泉の入り口の高台に位置する老舗旅館です。空中に浮かんだような「宙（そら）の湯」と、湯船を棚田状に広げた展望露天大浴場「棚雲の湯」では、会津の城下町が一望できる素晴らしい眺望と開放感をご堪能いただけます。

所 在 地：福島県会津若松市東山町大字石山字院内 706

ウェブサイト：<https://toho.orixhotelsandresorts.com/>



棚雲の湯