

“次世代型MICE※1実現に資するテクノロジー”選定の、 アバター式リモート案内サービス『TAZUNE』※2。 約3,500人参加の国際会議で案内業務の効率化とスタッフの省人化を実現



※1: MICEとは、M: Meeting (企業系会議)、I: Incentive (企業の報奨・研修旅行)、C: Convention (国際会議)、E: Exhibition/Event (展示会・イベント等)の頭文字を取った総称

※2: 選定された正式名称は「アバター式リモート案内サービスTAZUNEを活用したMICE-DXに貢献する先端テクノロジーの実証実験」

株式会社野村総合研究所 様 (業務委託事務局)
第22回国際栄養学会議
組織委員会 様 (会議主催団体)

導入時期: 2022年12月6日~11日
導入地域: 東京都

課題

・コロナ禍以来、東京で開催される大規模な国際会議が開催される。総合案内窓口の負担軽減につながる効率化・省人化を可能にする非接触の案内サービスを行いたい。

解決策

・アバター式リモート案内サービス『TAZUNE』で案内業務の効率化・省人化を非接触・非対面で実施。同時に、アニメ風アバターで日本らしさを海外からの来場者に訴求。

効率化・省人化だけでなく、多言語対応が誰でもできて良い。また、アニメ風アバターで親しみやすさや日本らしさを訴求し、新しい価値創出につなげられたのでは、と思います。

株式会社野村総合研究所
社会システムコンサルティング部

柏木良太 様

※所属は納入時のものです。

背景

東京が海外都市とのMICE誘致競争に勝ち抜くための、次世代型MICE実現に資するテクノロジーとして選定

MICE※1イベントは、今や国際的な誘致競争が激化しています。東京が海外都市との競争に勝ち抜き、MICE誘致を推進するにはどうすべきか。それにはコロナ禍によるMICE開催形態の変化や、MICEのDX推進への対応が重要。として2022年春、次世代型MICE実現に資するテクノロジーの募集・選定が行われました。パナソニック コネクト株式会社はこれに応募し、『アバター式リモート案内サービスTAZUNE』『顔認証』『混雑可視化』『ミスト空間演出』の4つのテクノロジーが選定されています。更に『アバター式リモート案内サービスTAZUNEを活用した実証実験』を受託いたしました。

国際会議への実装概要

来場者に会場・プログラムの案内や観光案内も実施

コロナ禍以来、東京で開催される大規模な国際会議・国際栄養学会議で“アバター式リモート案内サービスTAZUNEを実装しMICE運営での検証を行いました。

会場の受付付近にTAZUNEを3台、観光案内用受付端末を1台、別の企業展示用ホール入り口付近にTAZUNEを1台設置しています。

別室でオペレーター5名が来場者とTAZUNEを通じてコミュニケーションするために、5台の端末とともにスタンバイし、チャットボットで解決できなかった内容についてお答えします。

国際栄養学会議は、栄養学分野で伝統と権威ある国際会議

栄養には、22世紀に向け、今を生きる人々、そして未来の世代に健康と幸せを提供する力がある。地球の人口は、今世紀中に100億人に増加するとされています。前回ブエノスアイレスでの開催以来、コロナ禍で延期されましたが2022年12月、「栄養の力:100億人の笑顔のために」をテーマに、対面での学術会議が実現。世界の栄養問題について有意義な議論が展開されました。



会場となった東京国際フォーラム



アバター式リモート案内サービス『TAZUNE』

国際会議に実装・検証してのMICE運営での効果

よくあるお問い合わせを、スピーディにチャットボットへ追加でき、業務効率を向上

『TAZUNE』は、アバターを介して無人の『AI対話機能』と、有人の『リモート対話機能』の併用により、来場者の受付や案内・接客業務の対応品質の向上と業務時効率化に役立つハイブリッドサービスです。

来場者が画面のアバターに話しかけると、AIが音声認識で問い合わせ内容を理解し、自動応答します。

また、画面上の選択肢をタップすることで(非接触での操作も可能)、よくあるお問い合わせをチャットボットが回答します。

「よくいただくお問い合わせを、すぐチャットボットに追加していただいで業務を効率化でき、とても助かったと聞いています。

早い対応といえば、国際栄養学会議のエンブレムをアバターの胸に付けていただいたんです。時間のない中でのお願いでしたが、とても好評でした」(野村総合研究所 柏木様)

チャットボットで対応できない内容は、アバター・自動翻訳機能・地図表示などでオペレータがスムーズ対応

チャットボットに入っていない問い合わせ内容は、有人対応します。オペレータの分身のアバターが、対面対応に近い臨場感で来場者と対話します。言語は日・英・中・韓の4か国語対応です。来場者とオペレータがそれぞれ母国語で話してもリアルタイムで自動翻訳され、お互いの端末画面には自国語で表示されるので、外国語に習熟していなくてもスムーズな対応が可能です。

「文字での表示だけでなく、フロアマップや図を表示できることも、よりわかりやすくなったと思います」(組織委員会様)

来場者の人流に応じた臨機応変な対応で省人化を推進

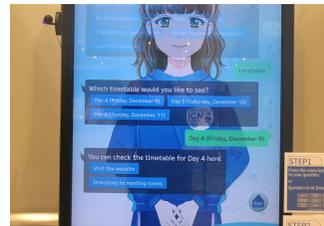
「来場者の往来の流れが想定と違った場所があったのですが、人の流れに応じてアバターのパネルの向きを変えるなど、フレキシブルに対応してくれました。向きを変えることで来場者の目に止まりやすくなり、TAZUNEの利用者が増えたんです。ムダに案内スタッフを増やすことなく省人化に役立ちました。

また、会場が騒がしくて来場者の声が聞き取りづらいうことがありました。そんな時もマイク位置を変更して聞き取りやすくしてくれました。

そうしたパナソニックさんの臨機応変な対応はありがたいですね」(柏木様)



▲画面をタッチして知りたい情報を選択



▲オペレータと、文字と音声でやりとりが可能



▲非接触での操作も可能(センサーが指を感じして画面をタップ(赤矢印部))



▲表情やしぐさは8種類。制服の胸のマークは国際栄養学会議のエンブレムをデザイン



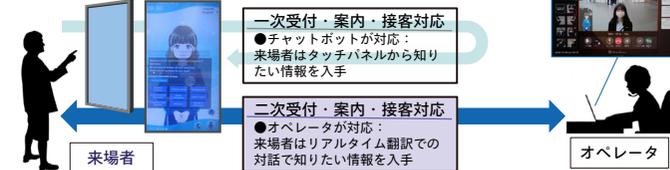
▲フロアマップや地図、QRコードなども表示が可能



▲オペレータの端末画面(画面左下隅のアバターが、利用者が見ている画像)

■システムイメージ

■アバター式リモート案内サービス『TAZUNE』



■東京都観光案内用端末



■導入システム

アバター式リモート案内サービス『TAZUNE』	× 4
観光案内用受付端末	× 1
オペレータ用端末	× 5

株式会社野村総合研究所

社会システムコンサルティング部 柏木良太 様

第22回国際栄養学会議組織委員会

事務局長 仲川清隆 様

お客様の声

アニメ風のアバターがいることで自然に対話ができ、日本らしさを訴求できる

TAZUNEの操作は、来場者にとってわかりやすかったと思います。文字のやり取りだけでなく、アニメ風のアバターがいることで来場者も自然に対話ができるのが良いですね。(組織委員会様)

TAZUNEは単なる効率化・省人化だけでなく、多言語対応が誰でもできるのが良いですね。また、アバターを使うことでより親しみやすさや日本らしさを訴求することで、新しい価値の創出につなげることができたのでは、と思います。(柏木様)

今後の展望

他の選定テクノロジーと共にMICEを盛り上げてほしい

「今回のTAZUNEの実証で得たメリットや、他に選定されたテクノロジーも含めてソリューションパッケージとして普及していくことを期待しています。実際の運用を通じてテクノロジーをさらにブラッシュアップさせることで好循環を生み出し、東京都のMICE自体をもっと盛り上げてほしいです」(柏木様)

