

AI Lab、「生成 AI 免税対応自動販売機」利用促進に向け共同研究を実施 ～多言語対応のアバターが観光客へおもてなし、地域活性化に貢献～



株式会社サイバーエージェント（本社：東京都渋谷区、代表取締役：藤田晋、東証プライム市場：証券コード 4751）の研究開発組織「AI Lab」および、大阪大学大学院基礎工学研究科の先端知能システム（サイバーエージェント）共同研究講座 ※1 は、株式会社 PRENO（本社：東京都渋谷区、代表取締役：肥沼芳明）が提供する「生成 AI 免税対応自動販売機」※2 の利用促進に向け、PRENO と共同研究を実施いたします。

「生成 AI 免税対応自動販売機」は、多言語に対応可能なアバターが接客を行い、消費税免税を無人で行える免税販売機能を搭載した世界初の生成 AI 免税対応自動販売機です。1 月下旬から京都の二条城に設置いたします。

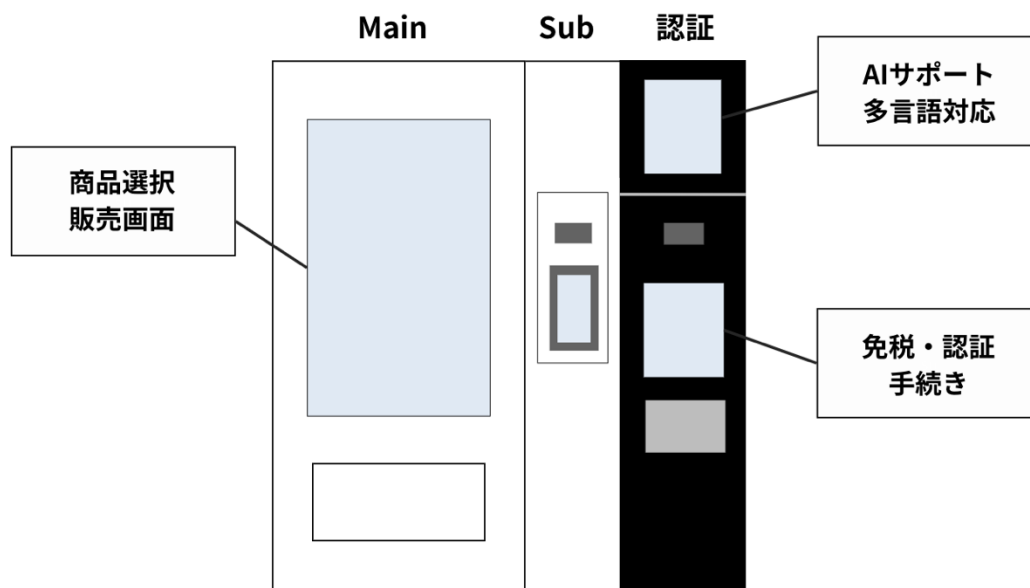
概要

「AI Lab」では、2017 年から大阪大学大学院基礎工学研究科システム科学知能システム構成論知能ロボット学（石黒研究室）と共に「接客サービスの拡充」を目指し研究開発を進めており、直近では大規模言語モデルをベースとした対話エージェント開発に注力しています。

このたび設置する「生成 AI 免税対応自動販売機」では、免税を受けるために利用者はスキャナでパスポート読み取りや顔認証をする必要があり、その手続きを対話エージェントが音声でサポートすることでスムーズな購買体験を実現いたします。

AI Lab は、ユーザーの発話内容から言語内容を特定し、サイネージのタッチイベントを受け取ると次の手続きを説明するなど、様々な顧客の事情を察して理解し適切な手続きに乗せる「エスコートする技術」を提供いたします。

技術詳細：<https://research.cyberagent.ai/escort-ai/>



設置期間中、多言語対応可能な 2D 接客エージェントの運用および、セルフサービス機に対するユーザの振る舞いや反応を調査し接客エージェントのデザインを模索するなど、今後必要とされる技術の推定に向け実証を行います。

生成 AI 免税対応自動販売機の特徴

①多言語対応が可能なアバターによる楽しい体験を提供

自販機内のモニターを通じて、多言語に対応出来るアバターがお客様と対話。

自販機の特性でもある 24 時間 365 日対応出来るので、観光地の深刻な人手不足の解消にも役立ちます。

②面倒な免税業務を自販機で解決

顔認証による本人確認とパスポートによる免税資格確認を自動で行うなど、面倒な免税業務が自販機で完了します。それにより、インバウンド対応による店舗での人手不足や手間を解消し、訪日観光客の購入体験をよりスムーズにします。

③地域経済の活性化に

PRENO の大型モニターと縦型広告を表示できる特性と、その土地やアイテムに合わせたオリジナリティ溢れる自動販売機により、地域経済の活性化を目指しています。

今回の自販機内で発売するアイテムは、京都の伝統工芸品など、地場産業を応援する商品を販売。また、京都の観光地の中でも代表的な二条城に設置します。

今後

「AI Lab」と大阪大学大学院基礎工学研究科は今後も、共同研究講座における実証を通して得た結果をもとに対話エージェントの研究を進め、社会における実用化に向けた研究開発に取り組んでまいります。

<PRENO とは>

コスメティックやアクセサリーを始め多くの企業やブランドのオリジナリティを生かし、大型モニターを使ったビジュアルや商品展開が出来る次世代自販機の企画・製造・販売を行う。

PRENO が展開する自動販売機は、通常の自動販売機とは異なる、販売するアイテムの魅力を最大限に引き出す静止画・動画を使ったビジュアルから始まり、タッチパネルを通してオンラインショップのように複数商品の同時選択・購入ができるシンプルな購入方法や、「PayPay」「LINE Pay」を始めとする幅広いキャッシュレス決済で、多くの利用者に対応した非接触型のショッピングを街中で体験出来ます。

※1

2017 年 4 月 1 日より発足した、サイバーエージェント AI Lab と大阪大学大学院基礎工学研究科石黒浩教授との共同開発講座。人と社会において調和的に関わることが出来る、ロボットを含めた対話エージェントの実現に向けた基礎技術の確立および、人の持つ対話能力に関する科学的な知見の獲得を目指しています。

※2

IoT(Internet of Things:モノのインターネット)技術を活用した自販機ビジネスを展開する株式会社 PRENO が開発した物販型 IoT 自販機が、免税販売手続きを行うことが出来る機能を有する自動販売機として「国税庁長官が観光庁長官と協議して指定する自動販売機」の指定を取得しました。