

【NEWS RELEASE】

2024年7月16日

各位

株式会社三井住友フィナンシャルグループ

アバター接客サービスのコールセンター業務における実証実験開始について

株式会社三井住友フィナンシャルグループ（執行役社長グループ CEO：中島 達、以下当社グループを総称して「SMBC グループ」）は、2024年7月16日より、法人企業向けコールセンター業務の一部で、アバターによる接客サービスの実証実験を開始いたします。

本実証実験を通じ、アバターを活用することにより、お客さま体験の向上と、従業員の働き方改善の両立が図れるかを検証します。

1. 実証実験の概要

法人企業向けの電話による商品やサービスの説明業務において、同意を頂いた一部のお客さまに対し、AVITA 株式会社（代表取締役社長 CEO/CTO：石黒 浩、以下「AVITA」）の人の見た目をアバターに変換するオンライン接客サービス「AVACOM」を使用して説明を実施いたします。

親しみやすいアバターでの接客によりお客さまの被接客体験向上を目指すとともに、多様なバックグラウンドを有する従業員が、場所や他者からの見られ方に捉われることなく能力を発揮出来る環境構築を目指します。

<アバター接客サービス：AVACOM>



2. 実証実験実施の背景と今後の展望

SMBC グループは 2023 年 9 月に AVITA とアバターや生成 AI などの AI 技術を活用した協業に向けた検討を開始する旨の基本合意書（以下「本合意書」）を締結し、様々な業務・サービスにおける活用可能性を検討してきました。

今回の実証実験の実施はその一環であり、今後、グループ内の他業務での更なる活用可能性を検討するとともに、一部の外部企業とも共同で実証実験を行ってまいります。

SMBC グループと AVITA の両社は、アバターや AI 技術を活用することで人と社会の新たな繋がりが生まれる温かみのある DX を推進し、社会全体の人材の有効活用実現を目指してまいります。

<SMBC グループ内の活用例>



(オンラインセミナーでの活用)



(オープンイノベーション拠点の受付業務での活用)

3. 各社の概要

名称	株式会社三井住友フィナンシャルグループ
代表者	執行役社長グループ CEO 中島 達
事業内容	銀行、その他銀行法により子会社とすることができる会社の経営管理及びこれに附帯する業務等

名称	AVITA 株式会社
代表者	代表取締役社長 CEO/CTO 石黒 浩
事業内容	アバターや生成 AI を活用したサービス開発 (アバター接客サービス「AVACOM」、ロープレ支援サービス「アバトレ」) / アバターの制作受託 / アバター人材による BPO

以 上