

2024年9月20日
株式会社三菱UFJ銀行
avatarin株式会社

三菱UFJ銀行 × avatarin 銀行店舗におけるアバターロボットを活用した接客サービスの実証実験を開始

株式会社三菱UFJ銀行（取締役頭取執行役員 半沢 淳一^{はんざわ じゆんいち}、以下 三菱UFJ銀行）と、ANAホールディングス株式会社発のスタートアップであるavatarin株式会社（代表取締役CEO 深堀 昂^{ふかぼり あきら}、以下 avatarin(株)）は、2024年9月より銀行店舗におけるアバターロボット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、アバターロボットによる銀行店舗での接客に対するお客さまの受容性確認、及び、お客さま体験の向上や従業員の柔軟な働き方の実現可能性の検証を行います。

◆実証概要

- 実証期間* : 2024年9月24日（火）より2ヶ月間
実証場所 : 三菱UFJ銀行浅草橋支店（住所：東京都台東区柳橋1-23-6）
実証内容 : 店舗ロビーにおけるご案内や、商品・サービスの説明業務において、対象支店に来店される一部のお客さまに対し、avatarin(株)が提供するアバターロボット「newme（ニューミー）」を活用し、従業員が遠隔接客を実施します。新たなツールの導入によりお客さま体験の向上を志向するとともに、従業員が場所に捉われず柔軟な働き方を実現できる環境構築をめざします。

* 実証期間は、状況により変更することもあります。（実証期間中でも、アバターロボットによる接客サービスを実施しない日や時間帯もあります。）

<アバターロボット「newme」イメージ図>



【avatarin(株)について】

AI やロボティクスなどのテクノロジーを用いて困った人を助ける「世界最大の人助けネットワーク」の構築を目指している ANA ホールディングス発のスタートアップです。

様々な業種のプロフェッショナルが持つスキルを AI 化して共有できる世界共通のプラットフォームを構築し、そこに接続されたロボットやモビリティをはじめとした多種多様なデバイスに「アバターインする」ことで、だれもが、いつでも、どこでも助け合える世界となることを目指しています。

その世界の実現に向け、「遠隔から AI 化」という独自の手法を用いてマルチモーダル AI を開発し、これを搭載するコミュニケーション AI ロボット「newme（ニューミー）」やモバイルツールなどを活用して、「困っている人」と「プロフェッショナルのスキル」を繋ぎます。

(<https://about.avatarin.com/>)

三菱 UFJ 銀行は、avatarin(株)の独自に開発するアバター技術が、少子高齢化による労働力不足や、人々の行動様式の変化に伴うデジタルシフトなどの社会課題解決に寄与するものと考えており、お客さまと事業リスクを共にし、環境・社会課題の解決に向けた取り組みを推進する「事業共創投資」の枠組みの中で、2023年3月に投資を行っております。

【今後の展開】

三菱 UFJ 銀行は、本実証を通じ、お客さま体験の向上を図るとともに、遠隔操作による場所に捉われないメリットを活かし、少子高齢化による労働力不足や、子育てや介護との両立など、柔軟な働き方の実現をめざします。加えて、ATM での振り込み詐欺、還付金詐欺など、多様化する金融犯罪防止も見据えております。

まずは、avatarin(株)と共に店舗ロビーでのご案内サポートツールとして検証を進め、今後、三菱 UFJ 銀行のさまざまな領域における活用可能性を模索してまいります。

以上