



第4回 2022年
日本オープンイノベーション大賞



内閣総理大臣賞 受賞

第5回 2022年



宇宙開発利用大賞
総務大臣賞 受賞



HARVARD
BUSINESS SCHOOL

ハーバード
ビジネス
スクールの
ケーススタディ
に選ばれる



AI時代の顧客体験について

avatarin（アバターイン）株式会社

会社概要



距離や、身体的な制限をこえて、
「人與人」「人と人類の素晴らしい能力の数々」を
つなぐことで、だれもが、いつでも、どこでも
助け合える世界を創る。

ANA発スタートアップ

会社名	avatarin（アバターイン）株式会社	
所在地	東京都中央区日本橋室町3-3-9 日本橋アイティビル5F	
事業内容	・マルチモーダルAIエージェント開発・運営 ・マルチモーダルAIモジュール開発	
設立	2020年4月	
資本金	1億円	
経営陣	代表取締役CEO 深堀 昂 取締役COO 梶谷 ケビン 取締役CTO フェルナンド チャリス（博士） 社外取締役 津田 佳明（ANAホールディングス株式会社） 社外取締役 竹森 祐樹（株式会社日本政策投資銀行） 社外監査役 井手 博文（ANAホールディングス株式会社）	
株主	ANAホールディングス株式会社 株式会社日本政策投資銀行 株式会社三菱UFJ銀行 株式会社みずほ銀行 ソフトバンク株式会社	オムロンベンチャーズ株式会社 三愛オプリ株式会社 芙蓉総合リース株式会社 三井住友信託株式会社 深堀 昂 / 梶谷ケビン
従業員	76名（2025年3月時点）	



レイヤー

事業領域

概要

Artificial Intelligence



マルチモーダルAIエージェント



深い専門知識を持ち、
人間らしい共感や気遣いが可能な
業界特化型AIモデル

Infrastructure



avatar Cloud



最先端GPUインフラ

リアルタイムのコミュニケーションや
AI化を可能とする
専用クラウド・最先端GPU

Interface Device



PC



Smart
Phone



他ロボット



avatarcore



コミュニケーション
ロボットおよびデバイス

ディスプレイを有し、
リアルタイムで遠隔地から会話や
動き回ることが可能なロボット

Touch Points



Tel



Mail



Chat



SNS



対面

属人化、暗黙知化しがちな
対面コミュニケーションの領域を
主戦場とする

User

困っているお客様やスタッフ

当社ビジョン-
だれもが、いつでも、どこでも
助け合える世界を創る



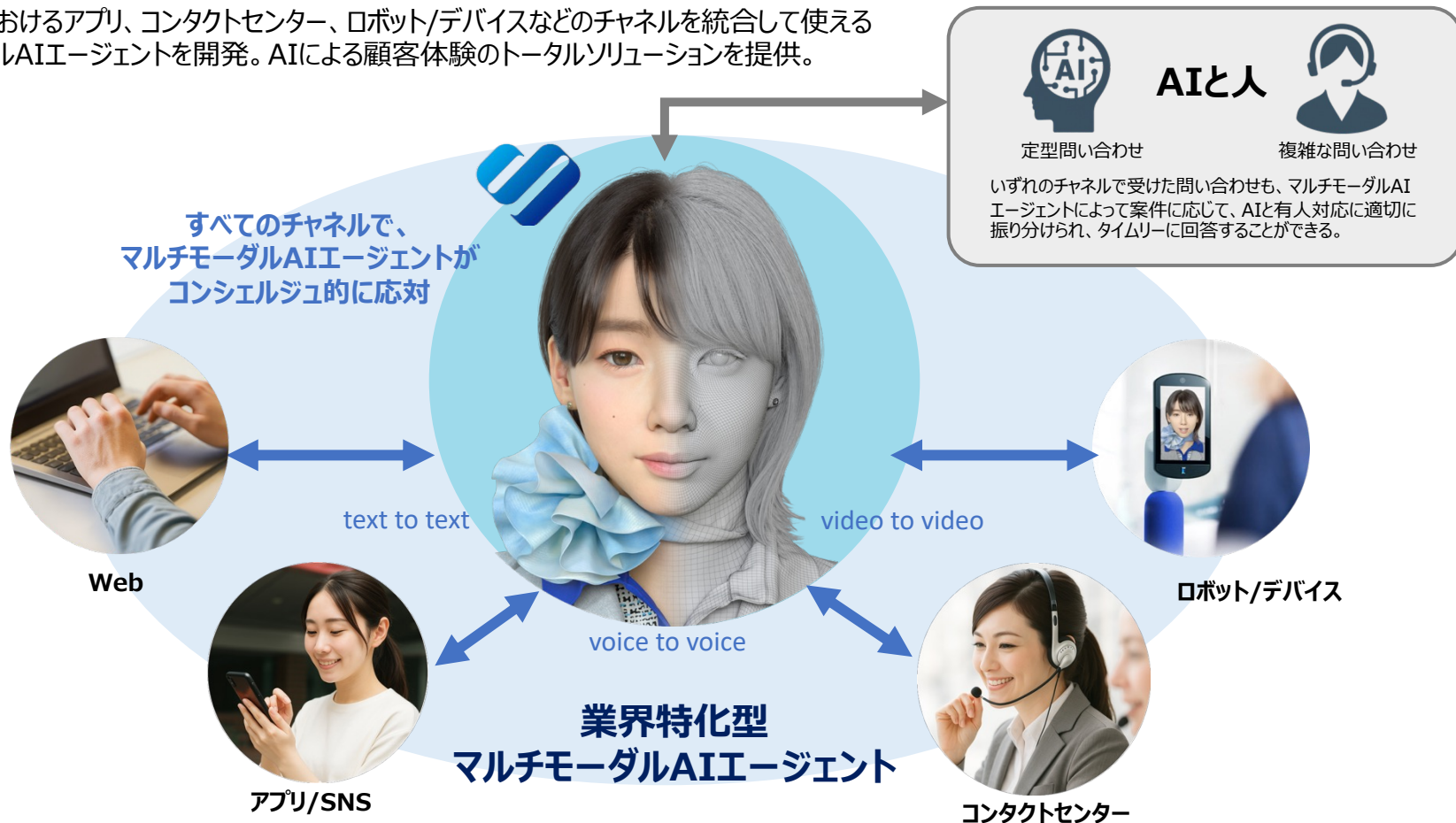
マルチモーダルAIエージェント

業界特化型マルチモーダルAIエージェントサービス

～人の代替ではなく、人を応援するAIへ～

マルチモーダルAIエージェント開発

顧客接点におけるアプリ、コンタクトセンター、ロボット/デバイスなどのチャネルを統合して使えるマルチモーダルAIエージェントを開発。AIによる顧客体験のトータルソリューションを提供。



【参考】マルチモーダルAI

マルチモーダルAIEージェントの分解 各機能は個々に独立した機能として開発

LLM

- ・ リーズニング
- ・ 検索・回答
- ・ 要約
- ・ ファインチューニング

見える化

- ・ 音声認識
- ・ 感情分析
- ・ 画像認識
- ・ 多言語検知
- ・ 行動分析
- ・ 物体検知

頭脳

目

耳

表情

デジタルヒューマン

- ・ CG
- ・ 動画生成

口・声

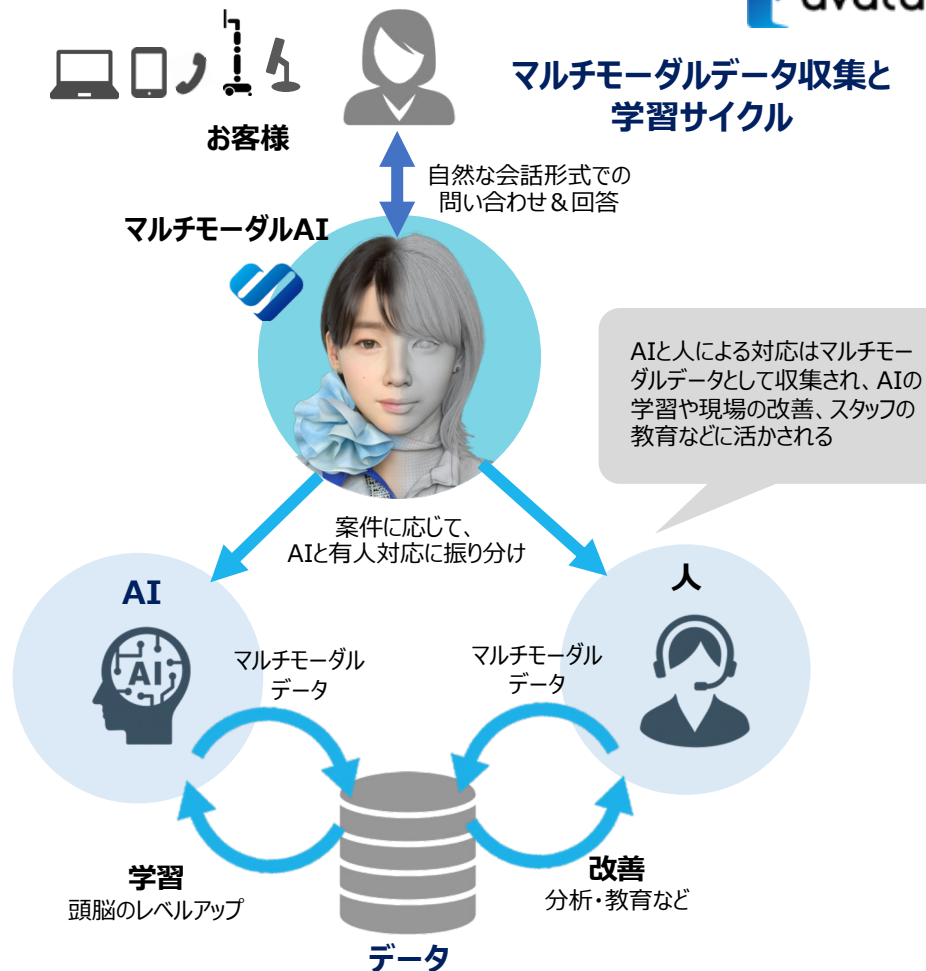
デジタルヒューマン

- ・ リップシンク
- ・ 合成発話

動き

自動運転

- ・ ビジュアルスラム



遠隔AI顧客支援サービス（リテール）

YAMADA HLDGS.

avatarin

2024年5月21日

NEWS RELEASE

報道関係者各位

株式会社ヤマダホールディングス
avatarin 株式会社

ヤマダホールディングス × avatarin

家電流通業界に特化した AI ロボティクスサービス創出に向けた業務提携に合意

-接客の接点増加と品質向上を目指して-



株式会社ヤマダホールディングス（代表取締役会長 兼 社長 CEO：山田 昇、以下、ヤマダホールディングス）とANAホールディングス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



短期的価値

長期的価値

手段



遠隔顧客支援



Real World Data
収集・活用



- 高度な正確性と一貫性
- 深い専門知識
- 人間らしい対応
(共感・気遣い)

マルチモーダルAIによる
自動化・自律化

提供価値

省人化、稼働効率の向上
人手不足による機会損失の解消
(1:N対応)

現場の可視化・定量化
オペレーション最適化

生産性向上、CS維持・向上
(1:∞対応)

収益機会の提供
(同業他社への横展開)

ヒトが担うこと

AIが担うこと

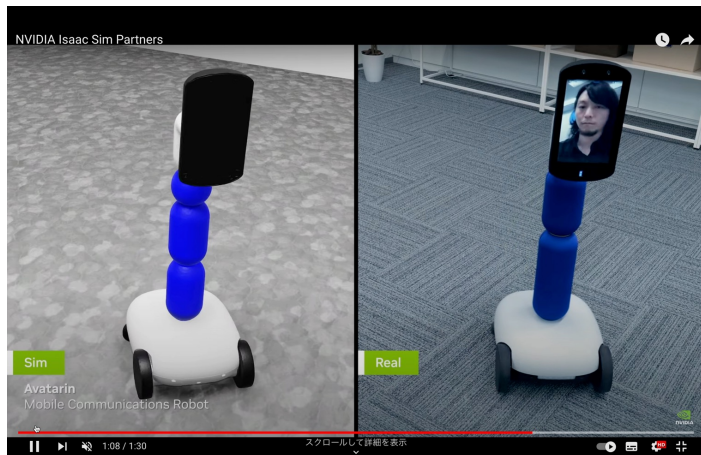
デジタルツインによる学習と空間の最適化

デジタルツインのシミュレーションで鍛えたロボットの動きをリアルな業務へ適用。またAIや人が対応したのマルチモーダルデータを取り込んで学習し、リアルサービスへ反映する。AIがリアル空間の最適化を促進する。

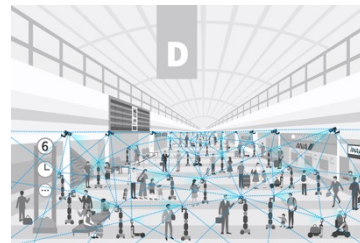
デジタル空間



リアル空間



- 時間帯、曜日、シーズン、緊急時などにおいて、人とロボットの配置の最適化を行う。
- デジタルツインのシミュレーションで、ロボットの自動運転を鍛える。
- AIを活用したセンシングでお客様の状態を把握。
- AIを活用した空港全域のセンシングを行い航空会社全体の最適化を図る。





avatarin
Thank you

