

インテック、金融機関で初となるホログラム技術を使った AI アバターによる接客の実証実験を開始 ～新たなユーザー体験で顧客満足度の向上を目指す～

TIS インテックグループの株式会社インテック（本社：富山県富山市、代表取締役社長：疋田秀三、以下：インテック）は、PROTO Inc.（本社：米国カリフォルニア州バンナイズ市、創業者 CEO：デビッド・ヌスバウム、以下：PROTO 社）が提供する世界初の AI 搭載された「双方向型ホログラフィック通信プラットフォーム」を利用した接客ソリューションの事業性検証に着手したことを発表します。

第一弾として、2024 年 12 月 9 日から株式会社山形銀行（本店：山形県山形市、取締役頭取：佐藤英司、以下：山形銀行）の山辺支店に PROTO 社の卓上型筐体「M」を設置し、ホログラム技術を使った AI アバター行員による接客の実証実験を開始します。

■背景

少子高齢化など地域経済の縮小が深刻化する中、地域住民の生活を支える地域金融機関には、お客さま満足度の高い接客と、一層の業務効率化・合理化の両立が求められています。

インテックは 2022 年よりホログラム技術に着目し、離れた場所でもまるで本人が目の前にいるかのような臨場感を体験できるホログラフィック通信を活用した接客業務や、新しいユーザー体験の実現に向けて研究を進めてきました。今回、接客サービスの向上を目指す山形銀行と同行のお客さまに、ホログラム技術を利用した新たな価値の提供が可能か検証を行います。

■実証実験の概要

山形銀行山辺支店に PROTO 社の「M」機器を設置し、来店したお客さまへ AI アバター行員が商品や手続き方法について情報を提供します。タッチパネル操作履歴からお客さまの利用状況をインテックが分析し、サービス向上のための改善を行います。



【実施期間】 2024 年 12 月 9 日～2025 年 2 月 28 日

【実施場所】 山形銀行山辺支店

【AI アバター行員による接客コンテンツ】

- NISA
- WEB 完結型ローン
- おうちでできる銀行手続き
- オンライン相談
- お客さまの声（アンケート）

【検証項目】

- AI アバターの接客に、お客さまは興味・関心をひかれたか
- AI アバターの接客によるお客さまの行動から、今後の営業施策の検討ができるか

■PROTO 社の「双方向型ホログラフィック通信プラットフォーム」について

忠実度の高いスピーカー、4K ビデオ、タッチスクリーンにより、まるで同じ部屋にいるかのように対話ができ、リアルな存在感を提供する次世代遠隔コミュニケーションサービスです。

縦 190 センチのディスプレイを有する「EPIC」、小型卓上サイズの「M」は、どちらもゴーグルやヘッドセットなしで、映像をホログラム風に立体視できることから、遠隔対話や没入型エンターテインメント、教育、小売などでの活用が期待されています。

PROTO Inc. について (<https://protohologram.com/>)

「世界初の AI 搭載ホログラフィック通信プラットフォーム」を有し、インタラクティブなホログラム・コンテンツの作成、管理、配信、再生を可能にする米国スタートアップ企業です。このプラットフォームを用いることで、真に本物のようなホログラフィック体験を提供できます。

まるで等身大の本物と同じ部屋にいるかのような臨場感を提供できる「EPIC」と、「EPIC」のすべての機能をコンパクトな卓上型筐体で安価に提供する「M」などのプロダクトを保有しています。

株式会社インテックについて (<https://www.intec.co.jp/>)

お客さまの経営戦略に沿った情報化戦略の立案からシステムの企画、開発、アウトソーシング、サービス提供、運用保守まで、IT 分野において幅広く事業を展開しています。インテックは、1964 年の創業以来培ってきた技術力をもとに、AI、RPA 等のデジタル技術の活用や、新たな市場の創造にも積極的に挑戦しています。常にオープンな姿勢で、人、企業、社会を技術でつなぎ、自らも変革しながら「豊かなデジタル社会の一翼を担う」企業としてお客さまに新しい価値を提供していきます。

TIS インテックグループについて

TIS インテックグループは、国内外グループ 2 万人を超える社員が『IT で、社会の願い叶えよう。』を合言葉に、「金融包摂」「都市集中・地方衰退」「低・脱炭素化」「健康問題」を中心としたさまざまな社会課題の解決に向けて IT サービスを提供しています。デジタル技術を駆使したムーバーとして新たな価値を創造し、人々の幸せと持続可能な豊かな社会の実現に貢献します。

【本件に関するお問い合わせ先】

◆報道関係からのお問い合わせ先

株式会社インテック テクノロジー&マーケティング本部

広報室 小川、長谷、稲垣

E-Mail : press@intec.co.jp

◆本サービスに関するお問い合わせ先

株式会社インテック ビジネスイノベーション事業部

クロスインダストリー企画部 白神、飯島

E-Mail : bizcol_aiimage_info@intec.co.jp