



2024年7月18日  
ANAホールディングス株式会社  
avatarin株式会社  
ソフトバンク株式会社

## AIや5G、ロボティクステクノロジーを活用し、 人手不足の課題を抱えるさまざまな業界に特化した マルチモーダルAIの構築を目指す

～ソフトバンクから avatarin (株) への出資により、  
AIを活用した接客ソリューションの開発に向けて協業を推進～

ANAホールディングス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：芝田 浩二、以下「ANAHD」）と ANAHD 発のスタートアップである avatarin 株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役 CEO：深堀 昂、アバターイン、以下「avatarin (株)」）、およびソフトバンク株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員 兼 CEO：宮川 潤一、以下「ソフトバンク」）は、AI（人工知能）や 5G（第 5 世代移動通信システム）、ロボティクステクノロジーを活用し、人手不足の課題を抱えるさまざまな業界に特化した接客ソリューションの構築に向けて協力していきます。なお、ソフトバンクは、[avatarin \(株\) に対して出資を行いました](#)。出資により、avatarin (株) とソフトバンクは、接客業で課題となっている人手不足に対し、AI とロボティクステクノロジーを最大限に活用したソリューションの開発を進めます。空港やさまざまな場所などで AI とロボットを活用した顧客接点の増加を図り、日々のサービスで取得したさまざまなデータから、まずは業界特化型のマルチモーダル AI の開発を目指します。

avatarin (株) は困った人を助ける「世界最大の人助けネットワーク」の構築を目指す ANAHD 発のスタートアップとして設立されました。さまざまな業界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端末などの多種多様なデバイスに「アバターインする」\*1 ことで、誰もが、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\*2 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）」\*3 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」をつなぎます。「遠隔から AI 化」とは、コミュニケーション AI ロボット「newme」を遠隔操作し、そのロボットが見て、聞いて、話して、動き回ってサービスを提供する過程で、個人が特定されないような形式で映像や音声、制御などの複合的なデータ（マルチモーダルデータ）を同時に記録し、それを元に AI 学習を行うものです。

ソフトバンクは、avatarin (株) が自社で収集する各業界のプロフェッショナルのスキルデータ\*4 を活用して、ロボットやスマートフォン（スマホ）などのモバイルツールで利用できる業界特化型のマルチモーダル AI を開発するための支援を行います。ソフトバンクは、高品質な大規模言語モデル（LLM）の研究開発力や計算基盤、アノテーション\*5 支援サービス「TASUKI Annotation（タスキアノテーション）」を提供して支援することなども検討し、利便性の高いさまざまな業界特化型のソリューションの構築に協力します。今後、訪日される外国人観光客向けのカスタマーサポートなどのニーズに対応するための多言語対応も検討する他、スマホなどでも利用できるようにサービスの拡充に向けて協力を図っていきます。さらに 5G や LTE などの通信ネットワークを提供し、増大するデータ通信の需要に対応していきます。

ANA グループの avatarin (株) は、ソフトバンクと協力し、これまで培ってきた日本人ならではの高い共感力や他者をおもんぱかる心（IQ だけではなく EQ\*6 にも着目）を反映したソリューションの開発を通じて、顧客体験価値の向上に貢献するとともに、接客業務に携わる人々がより働きやすい環境を作り出すことを目指します。

## ■ソリューションのイメージ



## 業界特化型のマルチモーダルAI開発を推進

- ※1 avatarin (株) では、人が物理的に離れた場所にある、AI ロボットなど別の存在に乗り移る（インする）こと、また人類のさまざまな情報や能力も、その存在に搭載する（インする）ことと定義し、「アバターイン」と呼称しています。サービス名であり、avatarin (株) の社名でもあり、「アバターインする」のように動詞としても表現されます。
- ※2 テキスト、音声、画像、動画、センサー情報など、二つ以上の異なる種類のデータから情報を収集し、それらを統合して処理する人工知能（AI）システム。
- ※3 avatarin (株) が独自に開発する、遠隔地を自由に動き回り、自分の目を見て、話すことができる、接客・案内に最適なコミュニケーション AI ロボット。
- ※4 各業界のプロフェッショナルな人々が持つ高いスキルを音声・表情・姿勢など複数の観点で定量的に記録・データ化したもの。高いスキルとは例えば、トップの売り上げを誇る販売員のスキルなど、日々の業務で積み上げてきた、形式化できずに暗黙知となっているプロフェッショナルならではの気付きなど。
- ※5 AI の開発において機械学習モデルの構築に必要な教師データを作成するために、画像やテキストなどあらゆる形態のデータにタグを付ける作業のこと。
- ※6 心の知能指数。共感力や他者をおもんばかる心の指数。

- **SoftBank** およびソフトバンクの名称、ロゴは、日本国およびその他の国におけるソフトバンクグループ株式会社の登録商標または商標です。
- その他、このプレスリリースに記載されている会社名および製品・サービス名は各社の登録商標または商標です。