

2024年7月3日

ニュースリリース

会津若松観光ビューローと連携

オンラインアバターの観光案内サービスを正式導入

7月3日（水）より東鳳ロビーにモニターを設置

会津・東山温泉 御宿 東鳳(所在地：福島県会津若松市、総支配人：宮崎 義雄、以下「東鳳」)は、本日より、館内ロビーにモニターを設置し、アバターを介したオンライン観光案内サービスの提供を開始しますのでお知らせします。



観光案内のアバター（イメージ）

本サービスは、東鳳のロビーで、アバターによる観光案内が受けられるサービスです。ロビーにアバターが映し出されるモニターを設置し、「会津若松観光ビューロー」のオペレーターが遠隔で操作するアバターを介してご利用者からの質問に対応します。モニターは東鳳にご宿泊される方だけでなく、地域を観光の皆さまなど、どなたでもご利用いただけます。

会津若松市には、「鶴ヶ城」や、「御薬園」「飯盛山」などの観光スポットや、喜多方ラーメンや会津ソースかつ丼など魅力的なグルメも多くあります。地域の魅力を熟知した職員による対応により、会津若松市の魅力を余すことなくお伝えし、アバターになることで、表情や身ぶりなども感じることがができるため、ご利用者はリアルなコミュニケーションをお楽しみいただけます。

本取り組みは、東鳳を運営するオリックス・ホテルマネジメント株式会社と会津若松市が連携し実施した「オンラインアバター接客の実証実験※」の結果を受けて本導入するものです。従来の対面型の観光案内所だけでなく、オンラインアバターの活用により、遠隔で観光案内が受けられる、新しい観光事業の一環として取り組みます。

東鳳は今後も、このような新しいサービスの活用などを通して、観光事業の発展への貢献を目指しながら、地域の活性化に向けて取り組んでまいります。ぜひ、楽しみながら新しい観光案内をご体験ください。

※ [2024年2月16日付リリース：人の分身"アバター"がおもてなし「御宿 東鳳」にてオンラインアバター接客の実証実験](#)

1. 観光案内サービスの提供について

東鳳のロビーにアバターが映し出されるモニターを設置します。

お客さまがアバターに話しかけると「会津若松観光ビューロー」のオペレーターが遠隔で対応し、市内の観光情報やおすすめの観光スポット、お土産などについてアバターを通して回答します。

モニターはご宿泊者さま以外の方でもご利用いただくことが可能で、観光案内所まで足を運ばずに、会津若松市の情報を教えてもらうことができるサービスです。



東鳳ロビーに設置した実際のモニター

【サービス提供期間】2024年7月3日（水）～2025年2月28日（金）

9：00～16：30

※2024年10月1日（火）～11月30日（土）はサービス休止期間となります。

【モニター設置場所】「会津・東山温泉 御宿 東鳳」ロビーカウンター

2. 導入の背景

2024年2月17日（土）～3月17日（日）の期間、東鳳を運営するオリックス・ホテルマネジメント株式会社と会津若松市が連携し、AVITA株式会社が提供するアバター接客サービス「AVACOM」を活用した実証実験を行いました。実証実験では、東鳳と「鶴ヶ城」の計2カ所にアバターが映し出されるモニターを設置し、加えて「鶴ヶ城」にはお客さまのスマートフォンやタブレットからアバターに接続できる専用の二次元バーコードを記載したポスターを掲示しました。東鳳に設置のモニターでは、お客さまがアバターに話しかけると、東鳳と「会津若松駅観光案内所」の2拠点にいるオペレーターがアバターを操作し、館内のお困りごとや市内の観光スポットの質問に対して遠隔で対応しました。実証期間、東鳳に設置のモニターの利用者の主な利用目的は観光に関する質問であったこと、利用者の満足度において一定の効果がみられたことから、今回「観光案内サービス」について本導入する運びとなりました。

■「AVACOM」概要

AVITA 株式会社が提供する「AVACOM」は、アバターや生成 AI などの AI 技術によって接客を効率化するオンライン接客サービスです。マルチプラットフォームに対応しており、AI の活用やリモート接客（遠隔接客）により、WEB サイト上でのオンライン接客による売上・契約増加や、問い合わせ効率の向上、店舗や受付の無人化・省人化、人手不足の解消に貢献します。AVACOM と AVITA 代表の石黒浩の 20 年以上ものアバターに関する研究成果（70 件以上もの特許の実施権、実証実験で得たノウハウなど）を掛け合わせることで、大手企業から中小企業まで幅広く DX を支援するとともに、アバターの姿で遠隔地から場所を選ばず仕事ができるアバターワーカーという新しい働き方や雇用を生み出しています。

URL：<https://avita.co.jp/avacom>

<AVITA 株式会社概要>

本社：東京都品川区西五反田 1 丁目 25 番 1 号

設立：2021 年 6 月

代表：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

サステナビリティの取り組みについて：

ORIX HOTELS & RESORTS の旅館・ホテルの 14 施設を含む、オリックス・ホテルマネジメントが運営・業務支援する全 22 施設では、オリックスグループ全体で重要項目に掲げている「脱炭素化」「環境配慮」「安全・安心・快適性」「地域共生」の 4 つを柱としたサステナビリティにおける取り組みを積極的に行っています。その一環として 2021 年 5 月に「地域共創プロジェクト」を開始し、これまでに地域の企業や自治体との連携、オリックスグループのリソースを活用など、新たな観光資源の発掘・創出を多数行ってまいりました。今後も、地域の新たな魅力を発信することで、地域と運営施設の長期的で安定的なファン作りと地域活性化により好循環を促すことを目指しています。

<https://www.orixhotelsandresorts.com/sustainability/>

会津・東山温泉 御宿 東鳳について：

「会津・東山温泉 御宿 東鳳」は、福島県会津若松市の奥座敷、会津東山温泉の入口の高台に位置する老舗旅館です。空中に浮かんだような「宙（そら）の湯」と、湯船を棚田状に広げた展望露天大浴場「棚雲の湯」では、会津の城下町が一望できる素晴らしい眺望と開放感をご堪能いただけます。

公式ウェブサイト：<https://www.onyado-toho.co.jp/>

Instagram 公式アカウント：https://www.instagram.com/onyado_toho/

旅館コレクションについて：

旅館コレクションは、日本の伝統と和を大切に、地域に寄り添った個性を有した数々の旅館のコレクションです。「地域に寄り添った地域に触れる潤いの時間。」をブランドコンセプトに、落ち着きと安らぎを与える温泉や地域に根付いた食材を使用したお食事をご用意し、旅館だけではなく地域全体もお楽しみいただけます。人の心を柔らかくときほぐし、ゆるやかなくつろぎの時間をお約束します。

ORIX HOTELS & RESORTS (オリックス ホテルズ&リゾート) について：

ORIX HOTELS & RESORTS は、オリックス・ホテルマネジメント株式会社の旅館・ホテルの運営事業ブランドです。ラグジュアリーからカジュアルまで、旅館とホテルを両軸に幅広いカテゴリーを有し、「また行きたい、と思っただけの場所。」をご提供するべく、お越しいただく皆さまのさまざまなライフステージに合わせた体験をお届けしています。2023 年 12 月には新たに「熱海・伊豆山 佳ら久」を開業し、現在、ORIX HOTELS & RESORTS では、北は北海道から南は福岡、大分まで、5 ブランドにて 14 の旅館・ホテルを展開しています。

ORIX HOTELS & RESORTS 公式ウェブサイト：<https://www.orixhotelsandresorts.com/>

ORIX HOTELS & RESORTS Instagram 公式アカウント：https://www.instagram.com/orix_hotels_and_resorts/

本ニュースリリースに関するお問い合わせ

会津・東山温泉



ORIX HOTELS & RESORTS

ORIX HOTELS & RESORTS

会津・東山温泉 御宿 東鳳

広報担当 鴫巣 希 (info_toho@onyado-toho.jp)

Tel: 0242-26-4141