

2023年5月17日

ChatGPTを活用した「キャラクターとの自動対話サービス」 のプロトタイプを開発 －「いらすとや」のキャラクターを活用した実証実験を開始－

株式会社電通（本社：東京都港区、社長：樽谷 典洋）は、ChatGPTを活用^{*1}した「キャラクターとの自動対話サービス^{*2}」のプロトタイプを開発しました。本サービスは、2021年に発表した「キャラクターCXソリューション^{*3}」の一環として、生活者とのあらゆる接点で活用が期待されているAIチャットサービスに、人気のアニメキャラクターやIP（知的財産）、企業の有名キャラクターなどのインターフェースを加えることで、より“豊かな顧客体験（CX：Customer Experience）”の提供を目指します。今後、さまざまな企業と連携していく第一弾として、多種多様なフリー素材の提供を行う「いらすとや」のキャラクターにこのサービスを適用^{*4}し、あらゆる人が使いやすく、安心しながら、信頼して使用できるAIチャットサービスの実現に向けたプロトタイプの実証実験を本日より開始します。

<いらすとやのキャラクターを活用したプロトタイプとの対話の様子>



説明動画URL：<https://youtu.be/Z-26OrJRr7o>

ChatGPTに代表される生成系AIの登場により、人間のように自然な会話ができるAIチャットサービスが今後あらゆる産業に浸透していくことが予想されます。また、自動対話型のサービスは、多くの方が使用できるユニバーサルなサービスとなり得るため、手動でのテキスト入力に慣れていないシニアや、障がいのある方への普及にも期待が高まっています。さらにECや店頭、コールセンターでの活用により、事務作業の効率化なども可能となります。

当社は、人気キャラクターや企業の有名キャラクター、IP、ご当地キャラクターなどの権利を所有するさまざまな企業・団体と連携して、キャラクターをインターフェースに加えることで、誰でも親しみやすく、好奇心を刺激するAIチャットサービスの提供を目指し、「キャラクターとの自動対話サービス」を開発しました。当社が「キャラクターCXソリューション」や「Chara Talker（キャラトーカー）^{*5}」で培ってきた、キャラクターとテクノロジー

一、およびデジタルメディアを活用した「効果的な表現・演出ノウハウ」「制作・技術知見」を生かし、最適な顧客体験を設計していきます。

多種多様なフリー素材の提供を通し、多くの方に親しみやすいコミュニケーションを提供する「いらすとや」と提携し、キャラクター使用の許諾を得て開発したプロトタイプにおいて、キャラクターを3Dモデル化し、話し方や動きの特徴を設計・インプットしました。また、プロトタイプの実証実験を通して、AIチャットサービスにおいて重要な「責任あるAI」を目指した取り組み（ガイドライン策定など）を強化していきます。



今後は、世界的知名度のあるキャラクターIPを数多く有する日本の環境を生かし、グローバルへの「キャラクター自動対話サービス」の展開も目指していきます。

当社はこれからも、新しい時代の企業・生活者のニーズを捉えたソリューションの開発により、顧客企業の事業成長を通して社会に貢献していきます。

※1 OpenAIのGPT-4を使用

※2 共同企画開発：株式会社ギフト、企画協力：株式会社電通クリエイティブキューブ

※3 キャラクター×テクノロジーで、企業の顧客体験（CX）を総合的に向上させるサービス「キャラクターCXソリューション」を提供開始（2021年10月28日発表）

<https://www.dentsu.co.jp/news/release/2021/1028-010454.html>

※4 フリーの人気キャラクター素材として、日本中で多くの団体や一般人の方に親しみをもって使用されている「いらすとや」のキャラクターを3Dモデル化し、自動対話できるプロトタイプを開発

※5 電通とエジェ社、簡便で安価に導入できる3Dバーチャルキャラクターの接客VTuberサービス「Chara Talker」を共同開発（2018年12月11日発表）

<https://www.dentsu.co.jp/news/release/2018/1211-009662.html>

以上

【リリースに関する問い合わせ先】

dentsu Japan コーポレートディベロップメントオフィス

田中、宮田、藤田

Email : jigyokoho@dentsu.co.jp

【事業に関する問い合わせ先】

株式会社電通 CXクリエイティブ・センター

糸乗、荒木

Email : character-cx-solution@dentsu.co.jp