

4 PARK

リアルとバーチャルの垣根を超えた 新たなビジネス創出の場



OPEN HUB の4つの機能のうちの1つである「OPEN HUB Park (以下、PARK)」は、分野を超えた仲間と出会い、自由なコミュニケーションから柔軟な発想を促す場。バーチャルとリアル、2つの空間を自由に行き来しながらお客様同士交流が生まれ、社会実装に繋げていく。

来訪者の声を取り入れた 「OPEN HUB Park」

大手町プレイスにある「OPEN HUB Park」はOPEN HUBの中心的活動拠点であり、OPEN HUBに興味関心を寄せるお客様が来訪されるほか、「OPEN HUB Base (本特集③章参照)」が運営するウェビナーや勉強会/ワークショップもここで開催される(図1)。2022年2月の開設以来約2000社、5000名の来訪があり、日々さまざまな業界業種のお客様が来訪している。デジタルサイネージOPEN HUB Monolithsに囲まれたエントランスの先には、プロジェクトルーム、ライブラリー、エグゼクティブディスカッションスペースがあり、最先端技術の体験エリアやスタジオも備えている。

「PARK」立ち上げからのメンバーである大宅氏は次のように語る。

「OPEN HUBの立ち上げ時は、お客様やパートナーの皆様と少し先の未来を語る場として何があるとよいのだろうか」とPARKのプロトタイプを作りながら検討しました。OPEN HUBは未完成でもその過程を発信していくことでフィードバックを頂きながらアップデートしていく、そんな場にしていきたいという思いで、開設から2年余りが経過した今も日々、来訪して頂くお客様やPARKを活用する社員の声を反映して進化していると実感しています。」

キャパシティや場所に 捉われない 「OPEN HUB Virtual Park」

2023年3月、メタバース空間を



NTTコミュニケーションズ株式会社
ビジネスソリューション本部 事業推進部
マーケティング部門 担当課長
OPEN HUB Chief Catalyst
大宅 左恵氏

活用したいいつでもどこからでもアクセス可能な「OPEN HUB Virtual Park (以下、VIRTUAL PARK)」がオープンした(図2)。ここでは、アバターとなってウェビナーやワークショップに参加したり、会議に参加したりといった体験型コンテンツのほか、Catalystのプロフィール



図1 OPEN HUB Park (リアルスペース)



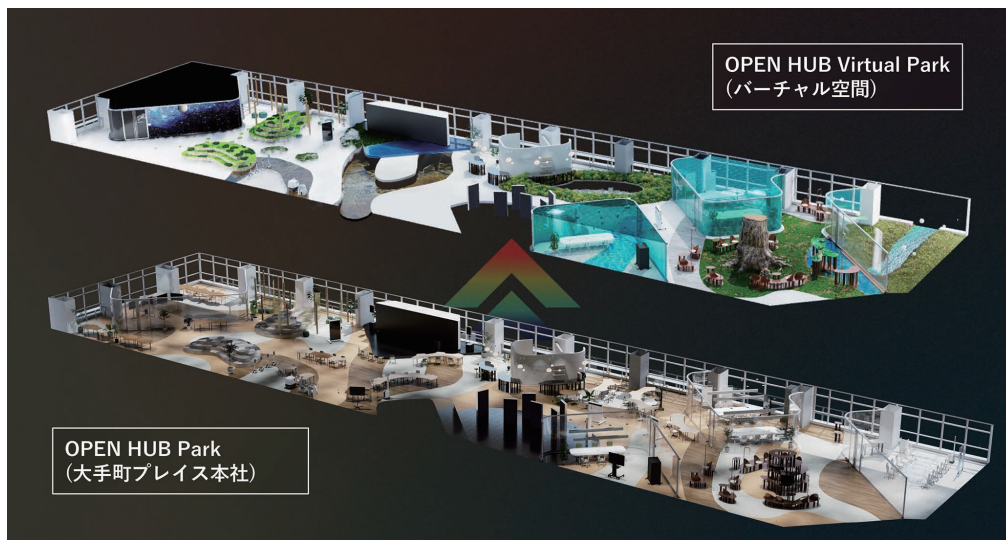


図2 OPEN HUB ParkとOPEN HUB Virtual Park

& 選書情報や過去ウェビナーのアーカイブ閲覧、バックキャストから課題を発見する「未来年表」など、メタバース空間ならではの多彩なコンテンツが展開される（図3）。場所や距離の制約があるリアルスペースに比べ、キャパシティに捉われずいつでもどこからでも訪れることができる点もVIRTUAL PARKの魅力だ。

10月に開催したdocomo business Forum'23ではVIRTUAL PARK上で基調講演・特別講演を配信することでリアル会場と連動したバーチャル配信を実施した。今後は更にリアル-バーチャルを行き来したデジタルツイン環境として進化していく予定だ。

PARKのアイコンとして活躍するデジタルヒューマン「CONN」

東映株式会社ツークン研究所とNTT研究所の技術の共創により生まれたデジタルCatalystのCONN（コン）は、今やPARKに欠かせない存在だ。レセプションゾーンではOPEN HUBのコンセプトを紹介し、プレゼンゾーンでは中央モニター上に表示される映像コンテンツの説明を行うとともに、インタラクティブな会話で簡単な質疑応答もこなす（図4）。来訪者の対応をするだけでなく、顧客接点としてのデジタルヒューマンの可能性検証にも貢献している。VIRTUAL PARK上

でもCONNによるツアーガイドが実施されており、リアルバーチャルでデジタルカタリストとして活躍している。

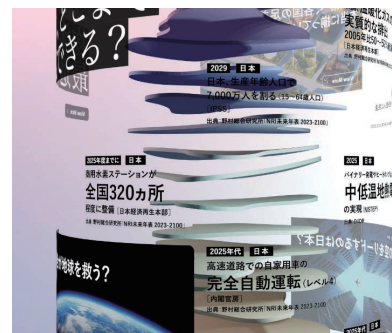
「CONNは、約半年の検討期間を経て2023年3月にリリースしました。CONNの顔は社員9名の顔を合成して作っています。不思議とNTT Com社員らしい顔になりました。また、一社員として育成していくためにペルソナも細かく設定しているため、皆から愛されるキャラクターに育ったかなと思います。社内外の皆様から「CONNちゃん」と呼ばれており、今後さらにデジタルカタリストとして皆様の期待に応え、活躍の幅を広げていきたいと思っています」（大宅氏）（図5・6）。

期待されるデジタルヒューマンの可能性

CONNには、NTT研究所のモーション生成AI技術が活用されている。NTT Comのある社員の動きや声を学習させることでより人間らしい言動を実現しているのだ。またCONNは、学習した一言語から複数言語の翻訳を可能にするNTT研究所のマルチリンガル対応技術により、学習した日本語から英語や中国



図3 OPEN HUB Virtual Park



語の理解もできるため、顧客接点としての高い可能性を持つ。

今後 NTT Com は、NTT の LLM “tsuzumi” を始めとする生成 AI 技術やエンジンを組み合わせることで、CONN の人間らしさや個性を磨き上げ、NTT Com 社員として育てていく意向だ。その際、重要となるのが、ペルソナの設定に基づくプロンプトだという。OPEN HUB としては、Chat GPT のような一般的な応答とは異なり、NTT Com の社員であり、且つデジタルカタリストとしての CONN の得意領域を中心に、CONN らしい応対ができるよう順次アップデートを予定している。

社会実装に向けた取り組み

OPEN HUB ではお客様と共に既にデジタルヒューマンをビジネスに実装する取り組みを進めている。

デジタルヒューマンは学習した知識を基にした対話が可能なため、例えば、保険業界向けには、お客様のライフプランに応じた商品をご案内するといった展開が考えられる。保険商品を検討されるお客様にとっては、アニメキャラクター的なアバターに商品を薦められることに抵抗があったとしても、デジタルヒューマンであれば信頼感や親和性を抱きやすい。今後デジタルヒューマンの市場規模拡大が見込まれるなか、ヘルスケア・金融・教育・観光業界、自治体からの引き合いも増えてきている。さまざまな場面に応じて、ゆっくり話す人に対してはゆっくり答え感情タグを実装する等、マルチモーダル対応も視野に取り組みたいと考えている。



図 4 PARK のエントランスでお客様を迎える CONN

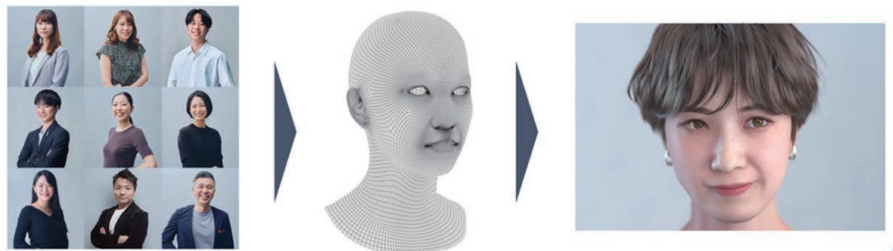


図 5 Catalyst 男女 9 人の顔を合成して CONN が誕生

また接客で重視されるコンプライアンスへの対応も検討しながら未来の顧客接点を実現していく。

PARK を新たなユースケース発信の空間へ

PARK のミッションは、変化する市場動向にアンテナを張り巡らせながら、日々アップデートさせていくことにあるが、現在もまた新たな取

り組みを検討中とのことだ。例えば未来の小売業の店舗をイメージした空間で CONN が AI カリスマ店員として対応するなど、体感しながら未来の業界ユースケースをディスカッションしていける空間となる予定だ。今後の OPEN HUB の取り組みから目が離せない。



図 6 CONN のペルソナ