

人らしく自然にふるまうデジタルヒューマン

より自然な会話のかけ合いが可能な、
話しやすい／話しかけやすいAIを実現します

#顧客体験価値向上 #業務効率化

異なる特性・役割を持つAIが 非同期で処理を実行

AI with different characteristics and roles
execute tasks asynchronously

速い思考 / fast thinking

相手の状況を高度に認識・理解

Recognition and understanding of
the speaker's situation

相槌やつなぎの発話などを即時制御

Instantly controlling acknowledgments
and filler utterances

遅い思考 / slow thinking

対話状況に応じて対話戦略を策定

Formulating dialogue strategies
based on the situation

対話戦略に基づき話す内容を生成

Generating spoken content based on
the dialogue strategy

///技術課題

従来のデジタルヒューマンは会話相手の様子や会話内容、環境の様子を十分に考慮できず、無機質なAI的「対話」しかできません。

///研究目標

広範な接客シーンに本技術を適用することにより、コスト削減およびUX向上を実現します。

---要素技術

NTT独自の対話状況認識技術、音声認識技術、画像認識技術、音声合成技術などを組み合わせることにより、デジタルヒューマンが会話相手のふるまいなどの状況に応じて臨機応変に対応可能

---市中技術差異点

従来のデジタルヒューマンでは相手の発話が終わるのを待ち応答を返す「対話」にとどまるが、本技術は各種認識技術・生成技術を組み合わせ随時適切な応答を行う「共話」を実現

---適用ビジネス

小売・公共産業分野において、商品説明、展示説明、デジタルサイネージなどの顧客対応に適用（2030年頃）[市場規模 1.7兆円]
医療・福祉・教育産業分野において、カウンセリングや話し相手となる存在として適用（2030年頃）[市場規模 9400億円]