

2025 年 3 月 3 日

各 位

株式会社国際電気通信基礎技術研究所（ATR）
国立大学法人東北大学
株式会社アドバンスクリエイト

アバターによる保険相談がコンサルタントの体内に与える影響に関する研究を 開始いたしました

- ・ 株式会社国際電気通信基礎技術研究所（以下、「ATR」）、国立大学法人東北大学加齢医学研究所（以下、「東北大学」）および株式会社アドバンスクリエイト（以下、「アドバンスクリエイト」。東証プライム・福証・札証、証券コード：8798）は、アバターによる保険相談がオペレーター（コンサルタント）の体内に与える影響に関する研究（以下、「本研究」）を開始いたしましたので、お知らせいたします。
- ・ コンサルタントが、オンライン保険相談においてアバターを用いることにより、体内にどのような影響を受けるのかを血液検査を含めて調査いたします。
- ・ 本研究によって、アバターに対するコンサルタントの適性を多角的に明らかにし、その知見をもとに適性に合わせたアバターや生成 AI を活用する仕組みを提供することを目指します。

■ 本研究の背景

コロナ禍を乗り越え、ライフスタイル・ワークスタイルの多様化が進み、遠隔でのコミュニケーションが普及する中、自分の身代わりとなるアバターを操作して生活すること・働くことを実現するための取り組みが進められています。内閣府が主導する「ムーンショット型研究開発制度」におけるムーンショット目標 1「2050 年までに、人が身体、脳、空間、時間の制約から解放された社会を実現」の「誰もが自在に活躍できるアバター共生社会の実現」プロジェクトでは、アバターの開発だけではなく、アバター利用者が受ける影響についても研究を進めています。その中で、ATR 住岡英信グループリーダーと東北大学加齢医学研究所 河岡慎平准教授らの共同研究グループでは、アバターを利用することが私達人間の体にどのような影響を及ぼすのかについて心理・行動分析だけでなく、血中物質に対するマルチオミクス解析*も含めたヒト生体影響調査を進めてきました。しかし、これまでのアバター利用を模した実験室実験では、実社会におけるアバター利用の影響を調査することに限界がありました。

国内最大級の保険選びサイト「保険市場」を運営するアドバンスクリエイトは、2020 年 3 月にオンライン保険相談サービスを開始し、2022 年 7 月にはアバターによる保険相談を開始する等、お客さまの保険相談における利便性の向上に努めてきました。その中で、アバターによる保険相談では、お客さまからは、実際の人間よりもアバターの方が気兼ねなくプライベートについて相談できるといった声が、コンサルタントからは、お客さまの緊張を和らげ確かなやり取りが可能になったといった声がそれぞれ多数あり、アバターを活用することで、生産性の向上につながっているコンサルタントが一定数存在す

ることが分かりました。同社は、保険業界におけるアバターや生成 AI の活用において更なる飛躍を目指し、「なぜコンサルタントによってそのような違いが現れるのか」を分析することで、アバターをより有効的に活用できる可能性のあるコンサルタントの選定や、どの程度有効的な活用ができるか等の特定を進めてきましたが、独自の分析だけでは限界があり、より具体的で科学的根拠のある調査ができる機会を模索していました。

■ 本研究の概要

アドバンスクリエイトのコンサルタントの中から、本研究に協力するコンサルタントを募り、実際にお客さまとオンライン保険相談を行っているときのコンサルタントの生体影響を調査いたします（図 1）。具体的には、オンライン保険相談対応中の脈拍の計測や、その前後に採血やアンケート等を行い、アバター使用時、アバター不使用時で、どのような変化が見られるかについて多層的な調査を行います。

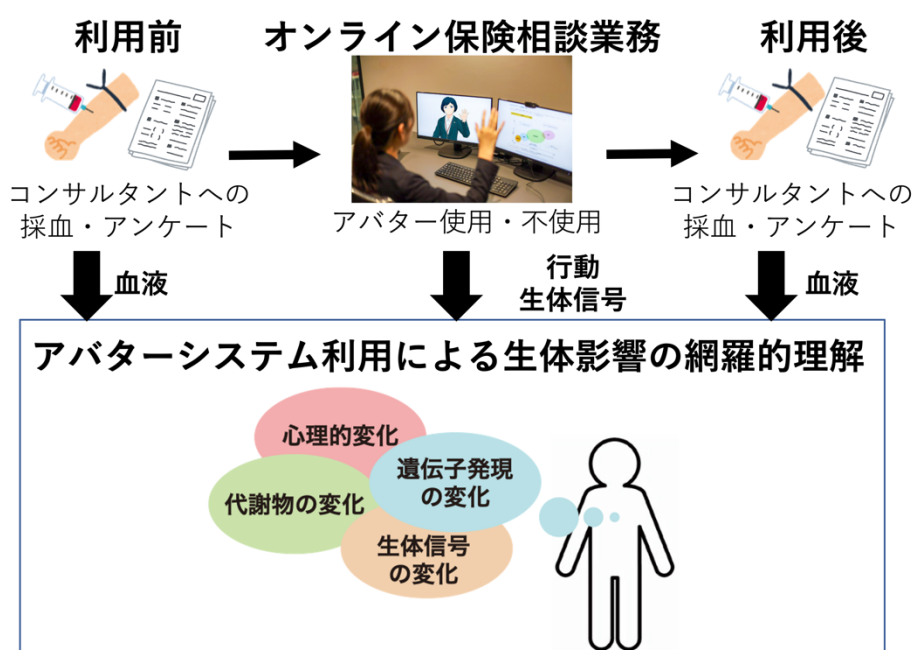


図 1 研究の概要図

■ 今後の展望

本研究の結果でアバターへのコンサルタントの適性が多層的な側面から明らかになれば、コンサルタントの適性に合わせてアバターを活用する仕組みを提供することが可能となり、コンサルタントの更なる生産性の向上につながります。コンサルタントの生産性が向上することで、保険相談において、より高品質なサービスが可能となり、お客さまの満足度向上にもつながると考えています。

また、得られた知見は、保険相談だけでなく、その他の様々なオンライン相談にも利用できる可能性があります。今後は研究を進め、他業種のオンライン相談でも調査を行うことを目指します。これにより、オンライン保険相談に限らず、オンライン相談全般のサービス向上・満足度向上につながる生体データを蓄積することができます。それらを分析することで、サービス提供者・利用者双方にとって、効果的にアバターを利用できる次世代のオンライン相談の実現を目指します。

■ 研究支援

本研究は内閣府「ムーンショット型研究開発制度」ムーンショット目標 1「2050年までに、人が身体、脳、空間、時間の制約から解放された社会を実現」（プログラムディレクター：萩田紀博 大阪芸術大

学 教授)における研究プロジェクト「誰もが自在に活躍できるアバター共生社会の実現」(プロジェクトマネージャー:石黒浩 大阪大学 教授、プロジェクト番号:JPMJMS2011)の支援を受けて行います。

*マルチオミクス解析:マルチオミクス解析は、遺伝子やRNA、タンパク質、代謝物など生体内のさまざまな物質を網羅的に分析し、生体内の機序を理解する手法です。生体内の多層的な変化を網羅的に分析し生体内の現象を解き明かすことで、生物学上の発見や新たな治療法の開発につながるため、近年様々な分野で注目されている解析です。

■ ATR の概要

所 在 地:京都府相楽郡精華町光台二丁目 2 番地 2 (けいはんな学研都市)

社 名:株式会社国際電気通信基礎技術研究所

代表取締役社長:浅見 徹

U R L: <https://www.ATR.jp/>

■ 東北大学加齢医学研究所の概要

所 在 地:宮城県仙台市青葉区星陵町 4-1

研 究 所 名:国立大学法人東北大学 加齢医学研究所

所 長:田中 耕三

U R L: https://www.idac.tohoku.ac.jp/site_ja/

■ アドバンスクリエイトの概要

本 社 所 在 地:大阪市中央区瓦町 3-5-7 野村不動産御堂筋ビル

社 名:株式会社アドバンスクリエイト

設 立:1995年10月

代表取締役社長:濱田 佳治

事 業 内 容:保険代理店事業、メディア事業・メディアレップ事業、再保険事業、
ASP (アプリケーション・サービス・プロバイダ) 事業、BPO事業

W e b サ イ ト:国内最大級の保険選びサイト「保険市場」 <https://www.hokende.com/>

Advance Create Cloud Platform特設サイト <https://www.accp.jp/>

コーポレートサイト <https://www.advancecreate.co.jp/>

公 式 S N S: Facebook <https://www.facebook.com/HOKENICHIBA/>

Instagram https://www.instagram.com/hoken_ichiba/

X https://x.com/hoken_ichiba

LINE <https://page.line.me/621voyzg>

【本件に関するお問い合わせ先】

<研究に関するお問い合わせ>

■株式会社国際電気通信基礎技術研究所 (ATR)

深層インタラクション総合研究所 住岡、本間

TEL : 0774-95-1560

E-mail : hil-contact@atr.jp

■国立大学法人東北大学加齢医学研究所

生体情報解析分野 河岡

TEL : 022-717-8568

E-mail : shinpei.kawaoka.c1@tohoku.ac.jp

<アバターの導入に関するお問い合わせ>

■株式会社アドバンスクリエイト

提携事業部 ACP 推進課

TEL : 06-6201-7720

E-mail : acp_helpdesk@advancecreate.co.jp

以 上