

温もりのあるAIで、
人と社会の接点を再設計する

【 migak Character x migak CX Platform 導入ガイド 】

受付・案内・接客・介護・行政窓口における、新しい顧客体験と業務支援のつくり方



想像力と技術でミガク

人手不足や情報の複雑化に対して、“人を増やす”以外の選択肢が必要になっています。

受付、案内、接客、就労支援、施設案内、入居者との会話支援。

さまざまな現場で、利用者との接点は重要でありながら、属人的で、負荷が高く、改善しにくい業務になりがちです。

たとえば、次のような課題はないでしょうか。

- 案内・受付対応に人手を取られ、本来業務に集中しづらい
- 説明内容が担当者ごとにばらつく
- 高齢者やデジタルに不慣れな方にも使いやすい導線を作りたい
- AIやDXに関心はあるが、何から始めればよいかわからない
- 接客や案内の履歴を、改善や次の施策に活かせていない
- 施設やブランドの魅力を、もっと伝わる形で表現したい

migakは、こうした課題に対して、対話型AIキャラクターを“現場のUI”として実装することで、新しい顧客体験と業務効率化の両立を目指します。

“AIキャラクターを置く”のではなく、人と施設の接点そのものを設計し直します。

■ AIそのものではなく課題から。

migakが重視しているのは、単なる機能導入ではありません。私たちは、「AIキャラクターがあります」ではなく、「現場のどの課題を、どういう接点設計で解くか」から考えます。

大切なのは、利用者・来訪者・入居者・スタッフなど、現場にいる人たちが自然に関われる接点をつくることです。従来のDXは、便利である一方で、無機質になりやすい側面がありました。

migakはそこに、会話・キャラクター・体験設計を掛け合わせることで、「使いやすい」「わかりやすい」だけでなく、寄り添いを感じるUIを目指しています。

migakのソリューションは、3つのレイヤーで構成されています。



migakは、キャラクター単体の提供ではなく、接点設計・運用設計・データ活用まで含めたソリューションを提供しています。

現場に合わせて、必要な機能を組み合わせられます。

1. 音声による自然な対話

キーボード入力に頼らず、話しかけるだけで利用できるため、高齢者やデジタルに不慣れな方にも使いやすい設計が可能です。

2. 受付・案内の一次対応

基本的な案内や説明を担い、スタッフの負担軽減と情報提供の均質化に貢献します。

3. 多言語対応

日本語に加え、英語や中国語など、多言語案内への展開も可能です。

4. 情報収集・ヒアリング補助

対話を通じて必要情報を整理し、スタッフへの引き継ぎや次の対応につなげます。

5. カスタマイズ可能なキャラクター/導線設計

空間、ブランド、対象者、業務内容に合わせて、見た目や会話内容を最適化できます。

6. 対話データの蓄積・活用

利用者の質問傾向や関心領域を可視化し、案内改善、業務改善、CX改善に活かします。

さまざまな現場で、“人に寄り添う接点”として活用できます。

① 介護・福祉

- 入居者との会話支援
- スタッフの精神的・業務的負担の軽減
- 施設の魅力発信
- 今後の記録連携や運用高度化の可能性

② 行政・公共施設

- 窓口案内
- 手続きや施設利用の説明補助
- 高齢者にもわかりやすいUI
- 情報提供の均質化

③ シルバー人材・就労支援

- 入会説明
- 就労案内
- 初回相談の入口支援
- 説明業務の効率化

④ 商業施設・小売・展示空間

- 施設案内
- 商品やサービスの紹介
- 販促・キャンペーン案内
- データを活かした接客改善や体験設計

migakの強みは、介護、行政、就労支援、商業施設などを横断して活用できる共通基盤を持ちながら、それぞれの現場に合わせて柔軟に最適化できる点にあります。

実証と導入を通じて、現場起点で改善を重ねています。

① 介護領域での実証・導入

長野県内の介護施設で実証実験を重ね、フィードバックをもとに改善を継続。

現在は本格導入事例も生まれており、入居者とのコミュニケーション支援や、スタッフ負担軽減の可能性を検証・実装しています。

② 墨田区シルバー人材センター

- 入会説明や就業案内など、説明業務の支援に活用。
- 高齢者にも使いやすい“話すだけ”の導線を重視し、就労マッチング・案内支援の新しい窓口体験づくりに取り組んでいます。

③ 千葉県白子町役場

- 町役場ロビーでの窓口案内や情報発信の実証に活用。
- 案内業務の効率化と、行政窓口の親しみやすさ向上の両立を目指しています。

④ イベント活用

- 福岡市で行われたBank Of Craft展示会では、伝統工芸やアーティストの案内で利用。

小さく始めて、現場に合わせて育てていきます。

Step 1 | ヒアリング

- 現場課題、対象ユーザー、運用体制、設置場所、伝えたい情報を整理します。

Step 2 | 企画・設計

キャラクターの役割、会話設計、導線設計、必要機能を定義します。

Step 3 | PoC / 試験導入

限られた範囲で導入し、利用状況やフィードバックを確認します。

Step 4 | 本格導入

実運用に合わせて改善を加えながら、継続利用しやすい形に整えます。

Step 5 | 拡張

対話データの活用、案内内容の高度化、他拠点展開、他業務連携などへ発展できます。

最初から大規模導入を前提にせず、
現場との対話を通じて、無理のない形で導入・改善していくことを重視しています。

導入前によくいただくご質問

Q. どの業界向けのサービスですか？

A. 介護・福祉、行政・公共施設、就労支援、商業施設、小売、展示空間など、「案内」「説明」「対話」が価値になる現場に広く対応しています。

Q. まだAI導入に詳しくないのですが相談できますか？

A. はい。技術前提ではなく、まず現場課題の整理からご相談いただけます。

Q. 既存システムと連携できますか？

A. カスタマイズに柔軟に対応しています。段階的な導入や、まずは単独運用から始めることも可能です。

Q. キャラクターの見た目や話し方は変えられますか？

A. はい。ブランドや施設の世界観、利用者層に合わせた設計が可能です。

Q. 費用感はどのように考えればよいですか？

A. 目的や構成により異なります。PoC規模から本格導入まで、段階に応じてご提案します。

Q. まずはデモだけ見ることもできますか？

A. 可能です。活用イメージを見ながらご相談いただけます。

まずは、現場に合う形を一緒に考えるところから。

migakでは、単にAIキャラクターを導入するのではなく、その現場にとって本当に意味のある接点のあり方を一緒に設計したいと考えています。

- どのような活用が合うかわからない
- まずは事例を踏まえて相談したい
- デモを見ながら検討したい
- 自社・自施設向けに応用できるか知りたい

そのような段階でも、お気軽にご相談ください。

連絡先

migak LLC

住所: 〒103-0015 東京都中央区日本橋箱崎町1-2 THE SHORE 日本橋茅場町2F

電話: 090-1837-2323

メール: info@migak.jp

HP : <https://migak.jp/>