



2022年8月31日

各位

会社名 株式会社ヒト・コミュニケーションズ・ホールディングス  
 代表者名 代表取締役社長 グループCEO 安井 豊明  
 (コード番号：4433 東証プライム)  
 問合せ先 IR・広報部長 佐藤 信一  
 (TEL. 03-5924-6075)

**遠隔・リモート接客クラウド「TimeRep」が  
「さいたま市」のマイナンバー受付案内でサービス提供のお知らせ**

当社は、当社グループ会社である株式会社 UsideU（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：高岡 淳二、以下「UsideU」）が提供する遠隔・リモート接客クラウド「TimeRep」において、2022年8月16日より「さいたま市」におけるマイナンバーカードの受付案内で、UsideU と当社子会社である株式会社ヒト・コミュニケーションズ（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：安井 豊明）が共同でサービスの提供を開始していることを別紙の通りお知らせいたします。

今般、労働人材不足やコロナ禍を背景に、生産性向上や非対面・非接触など複数のニーズが生じており、それらを満たすソリューションとして、アバターが遠隔で対応する「TimeRep」に大きな期待が寄せられています。この「TimeRep」は、事業環境やサービス種類等の諸条件にフレキシブルに対応できるため、本件サービスにおいても実現に至りました。

今後、当社および UsideU は、販売領域の小売店店頭でのメーカー販促、ホテル領域のスマートチェックインや不動産領域のスマート内覧などを中心に、より多くの分野や様々な事業での「TimeRep」の普及拡大を目指します。

記

1. 株式会社 UsideU の概要

- 所在地 東京都豊島区東池袋 1-9-6 株式会社ヒト・コミュニケーションズ内
- 代表者の役職・氏名 代表取締役社長 高岡 淳二
- 事業内容 遠隔・リモート接客クラウド「TimeRep」（タイムレップ）の開発・販売
- 資本金 100 万円
- 設立年月日 2017年6月28日
- 当社所有割合 50.01%

2. TimeRep の概要

遠隔・リモート接客クラウド「TimeRep」は、お客様へのご案内等にあたりアバターおよび実写を介した接客により、非対面・非接触を実現しつつ、接客員が複数拠点を担当することで生産性が向上するニューノーマル時代の接客システムです。UsideU はシステムのみならず、遠隔接客員の採用教育も含めたワンストップのアバターによるリモートコンシェルジュサービスの提供もしており、接客員の採用教育の負担なく、日本全国各地でも均質な受付案内業務の提供が可能です。



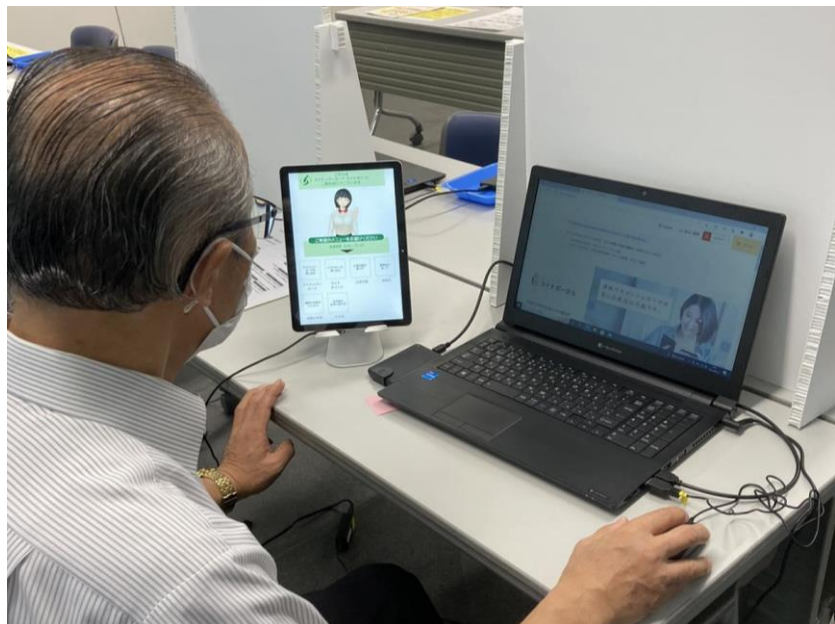
 PUSH/PULLでの アプローチが可能	 アバター/実写 どちらも利用が可能	 特殊な機材/専用アプリ インストールは不要
 カンタン操作 直感的に操作ができるUI	 WEBサイトでの 接客も可能	 販売・受付に 特化した機能の充実

以上

## UsideU とヒトコムが共同でさいたま市のマイナンバー案内に アバター遠隔接客によるオンラインサポートを開始

2022年8月31日  
株式会社 UsideU

遠隔・リモート接客クラウド「TimeRep（タイムレップ）」を開発・提供する株式会社 UsideU（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：高岡 淳二）は親会社である株式会社ヒト・コミュニケーションズ（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：安井 豊明、以下「ヒトコム」）と共同で、さいたま市におけるマイナンバーカードやマイナポイントの受付において、TimeRep を活用した遠隔接客によるお客様受付案内を 2022年8月16日（火）より順次開始しています。



### 【背景及び概要】

コロナ禍以降、お客様との非接触・非対面を図ることで、感染症対策を講じることが必須な時代となりました。またアフターコロナとして、コロナ禍以前の運営体制ではなく、DX を活用した市民の利便性を損ねずにスタッフの生産性向上を実現する新体制を構築することが喫緊の課題となっています。

そのような時代の中で、よりお客様に寄り添った形での案内サービスの必要性が高まってきたことから、混雑解消や非対面サポートの拡充を目的として、TimeRep を活用したアバター遠隔接客によるマイナンバーカードやマイナポイントのオンラインサポートをヒトコムがさいたま市で開始しました。TimeRep による非対面・非接触による安心安全な接客の提供と遠隔接客による高い接客効率の実現を目指していきます。

今回の実施概要は以下の通りとなっています。

- ・実施場所 さいたま市内の 10 区役所におけるオンラインサポートブースのうち西区・中央区・浦和区の 3 区
- ・実施時期 2022年8月16日（火）より区によって段階的に実施、2022年9月30日（金）まで
- ・対応時間 9時～17時



- ・実施主体 株式会社ヒト・コミュニケーションズ
- ・実施内容 TimeRep のシナリオ機能によるお客様の問い合わせ内容や申請に必要な持ち物の確認を自動案内アバター  
ー遠隔スタッフがお客様のスマホ及びブースの PC を用いての申請完結をサポート

#### 【今後の展開】

ご利用した市民の方からのアンケートを集計することで、将来的に市民の方が自宅に居ながら各種 WEB 申請をする際のオンラインサポートの可能性を模索して参ります。

#### 【遠隔・リモート接客クラウド「TimeRep」について】

「TimeRep」とは、リアルな店舗とウェブの垣根を超えて、ヒトと AI アバターの協働による非対面・非接触・遠隔案内を可能にする事業者様向けクラウドサービスです。

URL : <https://timerep.jp/>

#### <企業情報>

##### 【株式会社 UsideU】

代表取締役社長：高岡 淳二

所在地：東京都豊島区東池袋 1-9-6 株式会社ヒト・コミュニケーションズ内

設立：2017年6月

事業内容：遠隔・リモート接客クラウド「TimeRep」のサービス開発・提供

URL : <https://usideu.com/>

##### 【各種お問い合わせ先】

株式会社 UsideU 広報担当

TEL : 050-3186-4820

E-mail : [info@usideu.com](mailto:info@usideu.com)