

2024年10月30日  
TOPPAN 株式会社**TOPPAN、自治体向けメタバースサービス「メタバ® for 自治体」の提供開始**自治体での利用に特化した機能を実装し、  
メタバース空間でのイベント実施や行政窓口の効率化を支援

TOPPAN ホールディングスのグループ会社である TOPPAN 株式会社(本社:東京都文京区、代表取締役社長:齊藤 昌典、以下 TOPPAN)は、複数のバーチャル店舗を集約したメタバースモールサービス「メタバ®」を、2021年12月より提供しています。このたび、「メタバ®」をベースに、自治体での利用に特化した機能を実装した自治体向けメタバースサービス「メタバ® for 自治体」(以下、本サービス)の提供を2024年11月5日より開始します。

本サービスは、導入自治体が手軽に操作できる管理画面からのコンテンツ更新、24時間対応のAI窓口、記録として保管するためのユーザーのコミュニケーションログ取得などの機能を有しています。これにより、自治体における住民サービスの向上や行政事務の効率化を実現します。また、クラウドセキュリティの国際標準規格 ISO27017 認証を取得しているメタバースサービスのため、安全・安心なセキュリティ環境のもとでメタバースを活用することができます。TOPPAN は本サービスの提供を通じて、自治体におけるメタバースの利用拡大を推進していきます。

なお、このたび、「メタバ® for 自治体」は、第一弾として愛知県名古屋市の採用され、ひきこもり支援のためのメタバース空間を提供しています。



「メタバ® for 自治体」を活用した名古屋市ひきこもり支援メタバース空間のイメージ

**■ 開発の背景**

現在、自治体を取り巻く課題は、少子高齢化、人手不足、地域活性化、DX 推進など多様化・複雑化しています。これらを解決する手段の1つとして、メタバース空間を活用した住民交流や行政手続きなどの取り組みが拡大しています。一方で、メタバースの利用には、高性能なデバイスが必要であったり、市民が利用するにあたっては、ユーザーデータの保護やサイバー攻撃などセキュリティ対策が課題となりました。

TOPPAN が提供する「メタバ®」は仮想空間上に構築した複数の店舗や施設を一つに集約したメタバースモールサービスです。特別な機器は不要で、スマートフォンや PC から手軽にメタバースの体験が可能

で、これまでにショッピング、教育、観光など様々な用途で活用されてきました。また、2024年5月にはクラウドセキュリティの国際標準規格 ISO27017 認証を取得しており、匿名性と個人情報管理の両面に配慮した安全・安心なセキュリティ環境を有しています。これまで「メタバ®」は企業や自治体に対して共通の基本機能を提供していましたが、この度、自治体での利用に特化した機能を実装した「メタバ® for 自治体」を開発し、提供を開始します。「メタバ®」の操作性やセキュリティ性に加え、自治体での利用に特化した機能を実装することで、自治体におけるメタバース活用を推進していきます。

## ■ 「メタバ® for 自治体」の特長

### ・管理画面からの手軽なコンテンツ更新やアバターの生成も支援

これまで多くのメタバースサービスにおいて、空間内の掲載画像、動画、テキスト情報などのコンテンツ更新は、開発者側での手作業による差し替えやアプリ更新が必要などの理由から、煩雑で時間を要していました。本サービスでは、導入自治体が管理者となり、管理画面から手軽にメタバース空間内のコンテンツ更新が可能です。自治体における災害情報やイベント告知、行政サービスの案内など、住民への迅速な情報提供が必要な場面でタイムリーな情報発信を実現します。また、TOPPANが提供する3Dアバター自動生成サービス「MetaClone®アバター」と連携したアバターの生成も支援します。これにより、住民に馴染みのある首長やマスコットキャラクターなどのオリジナルアバターを活用したメタバース空間での体験を提供できます。アバターは VRM(※1)形式のファイルで予め登録が可能なため、登場させたいメタバース空間へすぐに活用することができます。

### ・24時間体制が可能なAI窓口機能

24時間体制で窓口対応できる生成AIを活用したNPC(ノンプレイヤーキャラクター)スタッフを配置することも可能です。RAG(検索拡張生成)を活用し、予め自治体が用意したデータのみを参照し、AIが自動で回答します。これにより、住民はいつでも自治体への問い合わせが可能で、住民サービスの向上に寄与します。

### ・ログの取得が可能で職員の業務効率化や対応の透明性を向上

本サービスでは、テキストや音声チャットのログの取得・保存が可能です。自治体では、住民サービスの向上を目的に、住民からの問い合わせ内容、相談履歴、対応状況などを文書として記録・管理することが必要です。例えば、住民からの要望に対する対応履歴を記録しておくことで、後日発生する可能性のある類似の相談などの迅速な対応・解決に寄与します。また、メタバース上でのログの取得・記録により、対応の透明性を高め、住民にとっても安心して利用できる環境を実現します。

「メタバ® for 自治体」内では、地域の住民、職員、事業者の交流の場として、メタバース空間におけるセミナーやイベントの開催が可能です。TOPPANがこれまで培ってきたリアルやデジタル空間での様々なイベントの企画・運営のノウハウを活かし、地域外の人へ魅力を発信するセミナーや、観光イベント、事業者マッチング等の施策提案や実施も支援します。メタバースを活用することで、距離や身体的制約で物理的な参加が難しい住民も含めた広範囲な住民のイベント参加を実現します。

## ■ 価格

・空間構築: 初期費用 300万円～、月額費用 20万円～

※AI実装、アバター生成、セミナー・イベント運営支援などは別途費用となります。

## ■ 今後の展開

TOPPANは、「メタバ® for 自治体」を全国の自治体に向けて拡販していきます。また今後は、住民のアカウント登録や管理が可能な役所の窓口・電子申請業務に向けたセキュリティ強化や防災訓練の体験機能等を実装し、2027年までに関連受注含め約10億円の売上を目指します。

※1 VRM

Virtual Reality Model は、VR(仮想現実)向けの3Dアバターのファイル形式。

- \* 本ニュースリリースに記載された商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。
- \* 本ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

以 上