



東急電鉄



南海グループは持続可能な開発目標(SDGs)を支援しています。



2021年7月1日
近畿日本鉄道株式会社
京王電鉄株式会社
東急電鉄株式会社
南海電気鉄道株式会社
西日本旅客鉄道株式会社
阪急電鉄株式会社
東日本旅客鉄道株式会社

AI を活用した「非対面」や「非接触」でのお客様案内の 実証実験を鉄道事業者 7 社で連携して実施します！

これまで鉄道事業者各社においては、近年の技術進展や環境変化を踏まえ、駅における AI を活用したお客様案内の検討や実証実験を行ってまいりました。

このたび、近畿日本鉄道株式会社、京王電鉄株式会社、東急電鉄株式会社、南海電気鉄道株式会社、西日本旅客鉄道株式会社、阪急電鉄株式会社、東日本旅客鉄道株式会社の鉄道事業者 7 社は、AI を活用したお客様案内の実証実験を連携して実施していくことに合意いたしましたのでお知らせいたします。

1. 実施概要

- (1) 各鉄道事業者において、2021年7月7日(水)～2021年9月30日(木)までの間、より安全・安心な駅環境をお客様に提供していくため、非対面や非接触での AI によるお客様案内を実施します。
※既に AI を活用したお客様案内を実施している駅を含みます。(各社の実証実験期間は、別紙 1 参照)
- (2) お客様に「より快適に」ご利用いただけるよう、ターミナル駅での相互案内など、事業者間での連携を図ってまいります。
- (3) 期間中に得られた実証結果については参加各社で共有するとともに、意見交換等を通じ今後のお客様案内における AI の機能向上に活かし、各社の案内業務の向上に向けて、連携を深めてまいります。

2. 実施箇所

近畿日本鉄道株式会社：大阪難波駅

京王電鉄株式会社：新宿駅、下北沢駅(※)

※イベント等の開催に伴い、実施場所を追加する場合があります。

東急電鉄株式会社：渋谷駅、自由が丘駅

南海電気鉄道株式会社：難波駅

西日本旅客鉄道株式会社：大阪駅

阪急電鉄株式会社：大阪梅田駅

東日本旅客鉄道株式会社：渋谷駅、高輪ゲートウェイ駅、海浜幕張駅、

仙台駅、盛岡駅、新青森駅、秋田駅

計 15 駅、39 箇所、43 台

3. 各鉄道事業者における実証期間と設置機器
別紙1

4. 各鉄道事業者における取組みおよびプレスリリース等（参考情報）
別紙2

各鉄道事業者における実証期間と設置機器

1. 実証期間と設置機器

(1) 近畿日本鉄道株式会社 (大阪難波駅) 実施中～9月30日(木)

「AI さくらさん」

株式会社ティファナ・ドットコム	
	<p>○AI さくらさんが駅員に代わってお客様をご案内します。</p> <p>○構内の地図や乗り換え情報はもちろん、観光スポットやおすすめのお土産など、話しかけるだけでAI さくらさんがご案内します。</p>

(2) 京王電鉄株式会社 (新宿駅) 実施中～9月30日(木)

(下北沢駅) 7月19日(月)～9月30日(木)

※設置の進捗状況により開始日を前倒しする場合があります。

対話型 AI 窓口案内ロボ 「下北沢レイ」

オムロンソーシャルソリューションズ株式会社	
	<p>○営業主任である下北沢レイが駅でよく聞かれる質問にお答えします。</p> <p>○音声対話を中心としたコミュニケーションで完全非接触での案内を実現しました。</p> <p>○日・英・中・韓の4ヶ国語に対応し、画面の操作なく、話しかけるだけで自動的に言語を識別します。</p>

※完全非接触で利用できますが、画面操作機能の利用も可能です。

(3) 東急電鉄株式会社 (渋谷駅) 実施中～9月30日(木)

(渋谷駅道玄坂改札、自由が丘駅南口改札) 7月7日(水)

～9月30日(木)

「リモートコンシェルジュ」

東急株式会社・株式会社 Nextremer・株式会社 Huber.	
	<p>○駅係員に変わってお客様をご案内する AI 案内サイネージを渋谷駅と自由が丘駅に設置します。</p> <p>○チャットボットを活用し、駅構内や周辺案内をいたします。また、駅係員との遠隔通話も可能です。</p>

(4) 南海電気鉄道株式会社 (難波駅) 7月7日(水)～9月30日(木)

「AI さくらさん」

株式会社ティファナ・ドットコム

	<p>○AI さくらさんが駅員に代わってお客様をご案内します。</p> <p>○構内の地図や乗り換え情報はもちろん、観光スポットやおすすめのお土産など、話しかけるだけでAI さくらさんがご案内します。</p>
---	--

(5) 西日本旅客鉄道株式会社 (大阪駅) 7月7日(水)～9月30日(木)

AI 案内ロボット 「歩夢-AyumI-」

株式会社 JR 西日本テクシア

	<p>○お客様からの質問を音声対話により理解し、会話や画面投影を通して、周辺施設や出口、乗り換え情報等をご案内します。</p> <p>○AI が回答できない場合は、オペレーターと接続し対応が可能です。</p> <p>○画面に触れずに操作可能な、空中ディスプレイにより、非接触でのご案内を実現します。</p>
--	---

(6) 阪急電鉄株式会社 (大阪梅田駅) 7月7日(水)～2021年9月30日(木)

「BotFriends@Vision(ぼっとふれんずビジョン)」

凸版印刷株式会社

	<p>○「欲しい情報」を話しかけるだけで「その人に最適な情報」を提供してくれるコンシェルジュのような多言語デジタルアシスタントです。</p> <p>○新型コロナウイルス対策として画面に触れることなく操作が可能な非接触「CleanTouch」を搭載しています。</p>
---	---

- (7) 東日本旅客鉄道株式会社 (海浜幕張駅) 実施中～9月30日(木)
(渋谷駅) 7月16日(金)～9月30日(木)

「AI さくらさん」

株式会社ティファナ・ドットコム	
	<p>○AI さくらさんが駅員に代わってお客様をご案内します。</p> <p>○構内の地図や乗り換え情報はもちろん、観光スポットやおすすめのお土産など、話しかけるだけでAI さくらさんがご案内します。</p>

- (仙台駅、盛岡駅、秋田駅、新青森駅) 実施中～9月30日(木)
(高輪ゲートウェイ駅) 7月16日(金)～9月30日(木)

「BotFriends@Vision(ぼっとふれんずビジョン)」

凸版印刷株式会社	
	<p>○「欲しい情報」を話しかけるだけで「その人に最適な情報」を提供してくれるコンシェルジュのような多言語デジタルアシスタントです。</p> <p>○新型コロナウイルス対策として画面に触れることなく操作が可能な非接触「CleanTouch」を搭載しています。</p>

※各社の画面は開発中のものにつき、実際とは異なる場合があります。

※記載の実証実験期間以降も、各社毎で継続して稼働させる場合があります。

2. ターミナル駅での相互案内

近畿日本鉄道株式会社と南海電気鉄道株式会社は、共通ターミナル駅「難波」において、相互に連携してお客様案内を実施します。

(1) 道案内動画を活用したルート案内

南海電気鉄道株式会社が難波エリアで展開している「道案内動画」を活用し、お客様からのお問い合わせが多い「南海難波駅」と「近鉄大阪難波駅」間のルートや両駅を起点とした主要目的地までのルートを高速動画でご案内します。(QRコードで動画のリンク先を表示)

(2) 運行情報

両駅において両社の列車遅延等の運行情報を相互でご案内します。

(3) 沿線情報

両社がおすすめする沿線おでかけスポットや観光列車の情報をご案内します。

鉄道事業者各社における取組状況、プレスリリース等（参考情報）

近畿日本鉄道株式会社

- ・ 主要駅でAIを活用したお客さま案内デジタルサイネージの実証実験を実施～お客さまともにAIを育ていきます～（2020年2月18日）

https://www.kintetsu.co.jp/all_news/news_info/dejisai.pdf

京王電鉄株式会社

- ・ 対話型AI窓口案内ロボ「下北沢レイ」が新宿駅へ異動します！（2019年9月5日）

https://www.keio.co.jp/news/update/news_release/news_release2019/nr190905_airobo.pdf

東急電鉄株式会社

- ・ 観光案内所「WANDER COMPASS渋谷」のDXを推進 渋谷駅来街者への遠隔接客とAIチャットによるリモートコンシェルジュ案内を実施（2021年3月24日）

<https://www.tokyu.co.jp/image/news/pdf/20210324-1.pdf>

南海電気鉄道株式会社

- ・ 以下HPにて、実証実験に関するニュースリリースを掲載（2021年7月1日）

<http://www.nankai.co.jp/company/news.html>

西日本旅客鉄道株式会社

- ・ うめきた（大阪）地下駅での実現に向けて、「AI駅案内ロボット」の実証実験を実施します（2020年3月24日）

https://www.westjr.co.jp/press/article/2020/03/page_15896.html

- ・ 大阪駅にて実証実験中の「AI駅案内ロボット」が、完全非接触で一連のご案内ができるようになりました（2020年9月1日）

https://www.westjr.co.jp/press/article/2020/09/page_16570.html

阪急電鉄株式会社

- ・ 非接触型のAI案内端末を活用したお客様案内の実証実験を大阪梅田駅で実施します（2021年7月1日）

<https://www.hankyu-hanshin.co.jp/release/docs/8a9788ae69dce4c6d017c9a1c935d9d5da43d3b3.pdf>

東日本旅客鉄道株式会社

- ・ お客さまの安全・安心を目指した「非接触型ディスプレイ案内AI」の試行設置について（2020年11月18日）

https://www.jreast.co.jp/press/2020/20201118_ho01.pdf

- ・ 「東北デスティネーションキャンペーン」の開催について（2021年3月16日）

https://www.jreast.co.jp/press/2020/20210316_ho01.pdf

- ・ 京葉線 海浜幕張駅への「非接触型ディスプレイ案内AI」本導入について（2021年3月31日）

https://www.jreast.co.jp/press/2020/chiba/20210331_c03.pdf

- ・ 秋田駅に非接触型AI案内システムを設置します！（2021年3月29日）

https://www.jreast.co.jp/press/2020/akita/20210329_a01.pdf

以上