

2020年2月18日

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 ～お客さまとともに AI を育てていきます～

近鉄では、2020年2月28日（金）から4月24日（金）まで大阪難波駅・近鉄日本橋駅・近鉄奈良駅・近鉄名古屋駅・宇治山田駅・五十鈴川駅の6駅で AI を活用したデジタルサイネージによる、お客さま案内の実証実験を実施します。

今回の実証実験は、多様化するお客さまのニーズへの対応、増加するインバウンドに対する多言語での案内の必要性など、駅での案内サービスを充実させるため、AI を活用した案内用デジタルサイネージを設置し、サービスを提供する5社と協力し、「乗換案内」、「駅構内や駅周辺の案内」、「よくあるお問い合わせへの回答」などを多言語（日・英・中・韓の4カ国語）で行い、お問い合わせに対して適切な回答（案内）ができていくかを検証します。

また、お客さまからの様々な質問内容を AI に学習させることにより、お客さまとともに AI を育て、さらに回答精度を向上させ、より充実した案内サービスを目指します。

今後も時代や環境とともに変化していくお客さまのニーズに対応していくため、先進技術を積極的に取り入れ、未来の駅を目指し、お客さまサービスの向上に努めていきます。

本実証実験の詳細は別紙のとおりです。



駅案内 AI サイネージ

※筐体及び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。

別紙

1. 共同実証実験の概要

①実施期間

2020年2月28日（金）～2020年4月24日（金）

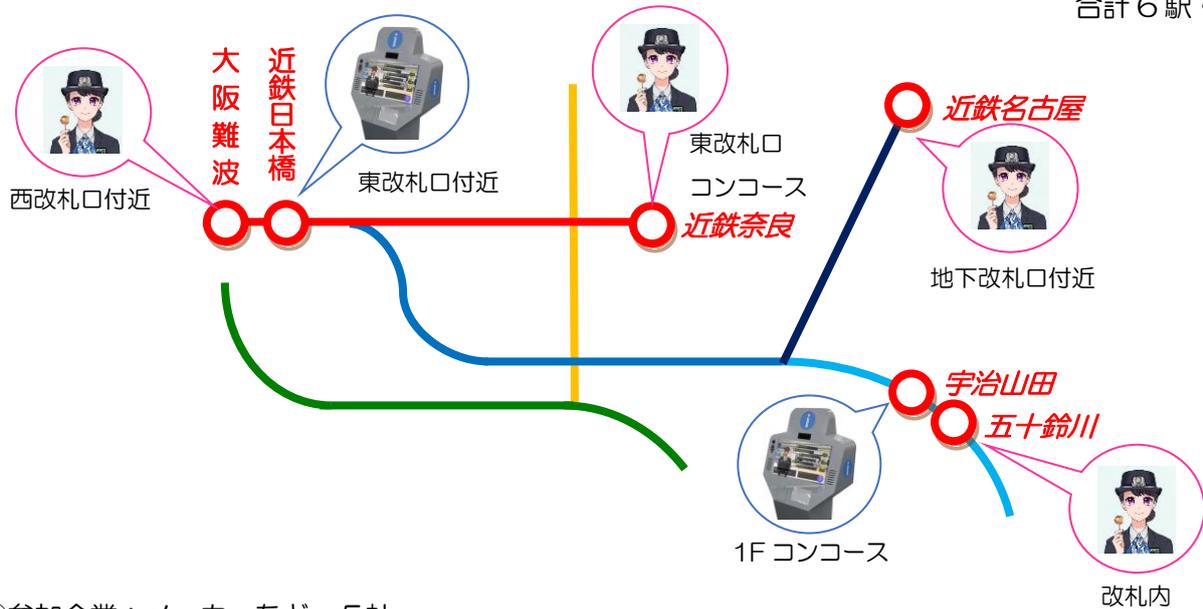
※開始日・終了日は、駅により異なる場合があります。

※基本稼働時間：初発～終電（一部駅では、時間を短くする場合があります）

②実施場所

大阪難波駅、近鉄日本橋駅、近鉄奈良駅、近鉄名古屋駅、宇治山田駅、五十鈴川駅

合計6駅・8台



③参加企業：メーカーなど 5社

2. 各駅に設置する案内AIデジタルサイネージ

(1) AIさくらさん

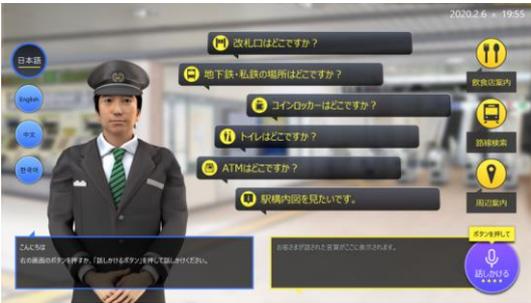
【設置場所】大阪難波駅、近鉄奈良駅、近鉄名古屋駅、五十鈴川駅

株式会社ティファナ・ドットコム	
	AIさくらさんが駅員に代わってお客さまを案内します。 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さくらさんが案内します。

※筐体及び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。

(2) 駅案内AIサイネージ

【設置場所】近鉄日本橋駅、宇治山田駅

株式会社JR東日本情報システム	
	<p>駅案内 AI サイネージは、音声認識、自然言語処理などの AI 技術を独自に組み合わせることで、駅構内や乗り換えの案内、駅周辺の店舗の情報や道案内など、駅周辺でのお困りごとに4カ国語の音声会話でお応えすることができます。近鉄日本橋駅、宇治山田駅にお越しの際はお気軽に話しかけてください。</p>

※筐体及び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。

3. 外部情報サービス

(1) 駅すばあとWebサービス

株式会社ヴァル研究所	
	<p>「駅すばあと Web サービス」は、鉄道・バス・新幹線・飛行機・船などの公共交通機関の経路検索や運賃計算、運行情報、時刻表などを提供する API サービスです。日本語のほか英語、中国語（簡体・繁体）、韓国語、タイ語に対応しています。さまざまな公共交通機関を組み合わせた行き方や各種情報をご案内し、みなさまの出発をサポートします。</p>

(2) MapFan API

インクリメントP株式会社	
	<p>「MapFan API」はウェブサイト・システムに簡単に地図を組み込める API です。多言語13カ国語に及び地図表記、4カ国語のスポット周辺検索に対応しており、インバウンドを含むお客さまへの周辺案内に役立つ情報をご提供します。</p>

(3) ホットペッパーグルメ

株式会社リクルートライフスタイル	
	<p>『ホットペッパーグルメ』は、「ネット予約」利用者数No.1（※東京商工リサーチ調べ）の飲食店予約・グルメ情報サイトです。行きたい日付・時間・人数などで検索して自分に合った飲食店を探ることができます。日本語／英語／韓国語／中国語（簡体字・繁体字）に対応しています（一部店舗情報を除く）。</p>

以上