



1. AI自動対応機能とは

- 話せる指定席券売機において、AIを活用したバーチャル駅員がオペレーターに代わりきっぷの購入をサポートする機能です。
- お客さまが券売機に向かって直接話しかけ、ご要望をお伝えいただくことで、きっぷ（乗車券及び特急券）をご購入いただけます（券売機付属の受話器をお使いいただくこともできます）。
- AIで対応できない場合（詳細は次ページ参照）は随時話せる指定席券売機のオペレーターに引き継ぐことができます。入力いただいた内容を再度オペレーターが確認させていただくことがあります。
- 試行期間中のご利用可能時間は8:00～19:30※です（話せる指定席券売機のオペレーター対応時間は通常8:00～20:00です）。
- AI自動対応機能は鉄道情報システム株式会社の提供するサービスです。

※ ご利用可能時間は予告なく変更となる場合があります。



2. AI自動対応機能でできること

| きっぷの種類・お取扱い | お取扱可否 |
|---------------|----------------------------|
| 乗車券・特急券の購入 | ○ 列車乗換が多い場合等複雑な経路は除きます。 |
| 寝台券・個室券の購入 | |
| おトクなきっぷの購入 | |
| 定期券の購入 | |
| Suicaの購入・再発行 | |
| 各種割引きっぷの購入 | |
| インターネット予約受取 | |
| きっぷ・定期券の払戻・変更 | |

○

列車乗換が多い場合等複雑な経路は除きます。

×

AI自動対応機能ではお取扱いできませんが
ご希望のきっぷやお取扱いに合わせて
オペレーターへの引継や、券売機トップ画面での
操作方法をご案内いたします。



3. 画面操作の流れ

トップ画面（AI機能あり）



AI自動応対機能を使ってきっぷを購入する場合、こちらの「はじめる」ボタンを押してください。

割引証をお持ちの場合など、話せる指定席券売機のオペレーターを呼び出す場合はこちらを押してください。

1. 音声利用同意

画面をタッチしてください

AIがきっぷの購入をサポート

サービス向上のため、
音声を録音させていただきます

よろしければ『OK』ボタン
から始めてください

以下については、AIではお取扱できませんので、「前画面に戻る」を押してください。
・各種割引きっぷの購入 ・定期券の購入 ・きっぷ/定期券の発更、払いもどし 等

前画面に戻る

OK

取消 前画面に戻る 受話器に変更 音量変更 オペレーターに問い合わせ

12月25日 13時42分

同意いただけない場合は、AI自動応対機能をご利用いただけませんので、こちらのボタンから前画面にお戻りください。

音声の利用・録音に同意いただける場合、「OK」ボタンを押してください。

2. 出発駅・到着駅・日時・人数お伺い

バーチャル駅員が
音声と文字で
ご案内します。



いらっしゃいませ。どちらまで行かれますか。

お話しください

AIの音声案内を
画面にも表示します。

AIの音声の途中でも
お話しただけです。

出発駅、到着駅、日時、人数を
券売機に向かって直接お話し
ください。「変更」ボタンを押して入
力することもできます。

| | | | | |
|-----|-----------------------|-------|----|-----|
| 出発駅 | 東京 | 駅から | 変更 | +経由 |
| 到着駅 | お話しいただくか 変更ボタンをタッチ | 駅まで | 変更 | |
| 日時 | 12/25(金) 14:17 | 出発 | 変更 | |
| 人数 | おとな1人 | こども0人 | 変更 | |

タッチ操作も
併用可能です。

券売機に付属している受話器を
使ってお話しいただくこともで
きます。

OK

AIとの対話の途中でも、
随時話せる指定席券売機
のオペレーターをお呼び
出しただけです。

取消

←
前画面に戻る

📞
受話器に変更

🔊
音量変更

👤
オペレーターに
問い合わせ

12月25日 14時17分

3.座席の種類・位置・割引有無お伺い



普通車の窓側、割引の利用なしでよろしいでしょうか。

お話しください

ご希望の座席の種類、座席の位置を券売機に向かって直接（もしくは受話器を使って）お話しください。「変更」ボタンを押して入力することもできます。

座席の種類

普通車 グリーン車 自由席 希望なし

変更

座席の位置

窓側 通路側 位置希望なし

変更

割引証・手帳

特になし

変更

OK

割引をご利用の場合、話せる指定席券売機のオペレーターに引き継がせていただきます。

取消



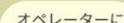
前画面に戻る



受話器に変更



音量変更



オペレーターに問い合わせ

12月25日 14時18分

4.列車と経路のご案内

お待ちしております。
16時20分発、普通車の窓側はいかがですか。

お話しください

時間 2時間13分 目安 15,410円 / おとな1人 条件を変更

1/1(金)

16:20 東京

はやぶさ33号

普通車 窓側 変更 座席表

18:33 盛岡

グランクラスは変更ボタンから

次の候補

この列車にする

OK

取消 ← 前画面に戻る 📞 受話器に変更 🔊 音量変更 オペレーターに問い合わせ

12月31日 17時54分

座席表から席をお選びいただく場合、「座席表」ボタンを押してください。

5. 乗車券の要否お伺い

乗車券は片道でよろしいでしょうか。

お話しください

時間 2時間13分 目安 15,410円 /おとな1人

1/1(金)

16:20 東京

はやぶさ33号

普通車

18:33 盛岡

乗車券

東京 東京都区内

盛岡

片道 往復

有効期間：1/8

不要 (持っている)

取消

← 前画面に戻る

受話器に変更

音量変更

オペレーターに問い合わせ

12月31日 17時55分

往復乗車券の発売は2026年3月13日までです。

6. きっぷの内容確認



ご利用は東京から盛岡まで、
1月1日、おとな1人の片道乗車券、
普通車で間違いございませんか。

お話しください

時間 2時間13分 人数 おとな1人

1/1(金)

16:20 東京
はやぶさ33号
普通車

18:33 盛岡

乗車券 (片道)
東京 東京都区内 → 盛岡
東京都区内では、途中下車できません。

特急券 / 指定券
はやぶさ33号

OK

取消 前画面に戻る 受話器に変更 音量変更 オペレーターに問い合わせ

12月31日 17時55分

内容に間違いがない場合、
「OK」ボタンを押してい
ただき、お支払い画面に
進みます。