



2019年2月13日  
東日本旅客鉄道株式会社

## JR東日本 Chat Bot で「こども駅員 Q&A」を開始しました

- JR東日本のLINE公式アカウント「JR東日本 Chat Bot」ではこれまで、当社路線の運行情報やコインロッカーの空き状況などの情報を提供してまいりました。
- 「こども駅員 Q&A」は、2017年度にAIを活用し、JR東日本のご利用や各種サービスに関するお問い合わせにチャット形式でご回答する「JR東日本 Chat Bot」のひとつの機能として、期間限定で試行しておりました。この度、お客さまへご回答できるコンテンツを拡充して、2019年2月13日からサービスを開始いたします。

### 1. 「こども駅員 Q&A」の概要

JR東日本のLINE公式アカウント「JR東日本 Chat Bot」では、当社路線の運行情報やコインロッカーの空き状況などの情報を提供しています。

今回、チャット形式でJR東日本のご利用や各種サービスに関するお問い合わせにご回答する「こども駅員 Q&A」を「JR東日本 Chat Bot」へ追加いたします。あわせて、JR東日本ホームページでも同様の機能をご利用いただけるようにいたします。

「こども駅員 Q&A」では、以下のコンテンツのご案内が可能です。

- ・ JR東日本のご利用に関するお問い合わせ（駅情報、きっぷ、おトクなきっぷなど）
- ・ JR東日本でご提供している各種サービスのお問い合わせ（えきねっと、モバイル Suica、大人の休日倶楽部、JRE POINT、ネット de 定期）

### 2. ご利用方法 ※画面イメージは別紙をご参照ください

#### (1) LINE 版

LINE アプリの「公式アカウント」から、「JR東日本 Chat Bot」を検索するか、「友だち追加」の画面から「QR コード」を選び、右下の QR コードを読み込んで友だちに登録します。

なお、JR東日本アプリの「実験に参加する」からも、友だち追加用のページにアクセスできます。「こども駅員」のアイコンが目印です。

※ すでに「JR東日本 Chat Bot」の「友だち」になっている場合には、「友だち追加」は不要です。

※ 無料でご利用いただけますが、別途通信料が発生いたします。

※ 「QR コード」は株式会社デンソーウェブの登録商標です。

#### (2) Web 版

以下の URL よりアクセスいただき、ご利用いただけます。

[パソコン] <https://www.jreast.co.jp/info>

[スマートフォン] <https://www.jreast.co.jp/sp/info>

※ Web 版では、路線別の運行情報の提供はしていません。

※ 無料でご利用いただけますが、別途通信料が発生いたします。



【こども駅員】



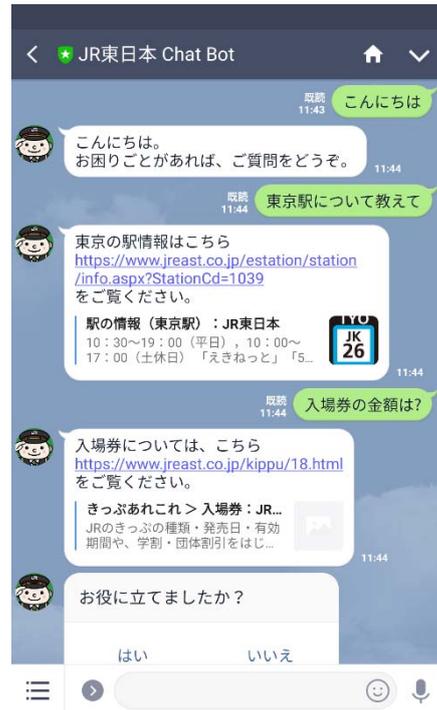
### 3. リリース日時

2019年2月13日（水）14時

※ 今回追加するサービスは、LINE 株式会社、日本アイ・ビー・エム株式会社、大日本印刷株式会社と検討および開発を行っております。

## 別紙 画面イメージ

### 【LINE 版】



### 【Web 版】



【LINE 版をご利用の場合】JR東日本 Chat Bot の画面メニューから「子ども駅員に質問する」を選択し、お問い合わせ内容を入力してください。

【Web 版をご利用の場合】JR東日本ホームページのトップページから「お問合せ」を選択し、「チャットで子ども駅員に質問する」の検索窓にお問い合わせ内容を入力してください。

※ 本サービスは AI による自動応答サービスです。

※ ご利用に際しては、注意事項をご確認ください。

<https://info.jreast-chat.com/#notes>