



2019年9月27日  
東日本旅客鉄道株式会社  
東京支社

## 列車内での多言語案内AIチャットボット実証実験について

- JR東日本グループは、駅等でお客さまからのお問い合わせにお答えする案内AI(人工知能)システムの実証実験(「案内AIみんなで育てようプロジェクト」共同実証実験)を2018年度から進めています。
- このたび、その取組みの一環として、旅行業界向けIT・AIサービスを展開するtrippla株式会社(本社:東京都中央区、代表取締役CEO:高橋 和久、以下「トリプラ」)と列車内における多言語案内AI(人工知能)チャットボットサービスの実証実験を行います。
- 本実証実験は、乗車中のお客さまに車内で降車駅に関する「駅構内情報」や「乗換情報」等に関する多言語案内AIチャットボットサービスをご利用いただくことにより、車内においてどのような情報を必要とされているのかをデータ化するとともに、得られた情報により降車後スムーズにご移動していただけるかを検証します。

### 1 列車内での多言語案内AIチャットボットサービス実証実験概要

- (1) 実施期間 2019年10月1日(火)～2019年12月31日(火)
  - ※ 初日は、9時からの実証実験開始を予定しています。
- (2) 実施列車 ①成田エクスプレス(成田空港駅～池袋駅間および横浜駅間)  
②東京モノレール(羽田空港第2ビル駅～浜松町駅間)
  - ※1 成田エクスプレスの停車駅(品川駅・新宿駅・池袋駅・横浜駅)では、ホーム・コンコース等駅構内でもご利用いただけます。
  - ※2 上記区間、駅以外でもチャットボットにアクセスできる場合がありますが、本実証実験は、記載の区間、駅構内のみを対象としております。
- (3) 利用方法 ①成田エクスプレスでは、JR-EAST FREE Wi-Fiからインターネットをご利用いただくと、画面にチャットボットアイコンが表示されます。  
②東京モノレールでは、同社のホームページにチャットボットアイコンを表示します。
- (4) 多言語対応 日本語・英語・韓国語・中国語(簡体字・繁体字)
- (5) 本実証実験は「モビリティ変革コンソーシアム」(注)の実証実験の一つです。
  - (注) JR東日本単独では解決が難しい社会の課題や次代の公共交通のあり方について、オープンイノベーションによりモビリティ変革を実現する場として、2017年9月5日に設立された組織です。

## 2 実証実験参加企業(JR東日本グループ)

- (1) 東日本旅客鉄道株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長 深澤 祐二)
- (2) 東京モノレール株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長 伊藤 悦郎)
- (3) 株式会社ジェイアール東日本商事(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長 井上 晋一)※運営事務局

〈参考:用語解説〉

○チャットボット…本実証実験では、お客さまのスマートフォン等にて、AIにより、お客さまへのご案内を行うものを「チャットボット」としています。

