



2022年6月30日  
東日本旅客鉄道株式会社

## 案内 AI システムの試行導入拡大について

- JR東日本グループは、駅においてお客さまからのさまざまなご質問にお答えできるスマートな案内AIシステムの導入を目的に、「案内 AI みんなで育てようプロジェクト」を2018年より開始し、2020年3月14日に開業した高輪ゲートウェイ駅にて、同システムの試行導入を実施してきました。
- 現在、海浜幕張駅・高輪ゲートウェイ駅に導入しております案内 AI システムを、山手線4駅の改札窓口・コンコースに試行導入を拡大します。JR 東日本首都圏のターミナル駅において、案内AIシステムを設置し、駅事務室からの非対面での接客対応を基本とする取組みを初めて行います。
- 改札における切符やICカードなどの精算業務の遠隔対応実用化に向けた検証を、高輪ゲートウェイ駅で再開するとともに同検証実施箇所を拡大して行います。
- 今回拡大する案内 AI システムは、インバウンドのお客さまに遠隔でご案内する際のコミュニケーションツールとして、文字による同時翻訳機能を追加しました。遠隔でのご案内に文字による同時翻訳機能を採用するのは、JR東日本では初めてです。

### 1. 概要

#### (1) 案内AIシステム

実施期間:2022年7月1日(金)~2023年12月31日(日)  
※基本稼働時間は、駅によって異なります。  
実施箇所:品川駅・渋谷駅・池袋駅・秋葉原駅

#### (2) 遠隔精算業務の検証

実施期間:2022年7月1日(金)~2023年1月31日(火)  
※開始時期および基本稼働時間は、駅によって異なります。  
実施箇所:品川駅(北改札)・渋谷駅(新南改札)・池袋駅(北改札・中央2改札)・秋葉原駅(中央改札)・高輪ゲートウェイ駅・大宮駅(中央改札(北))  
※大宮駅については、アバター案内との組み合わせを試行いたします。



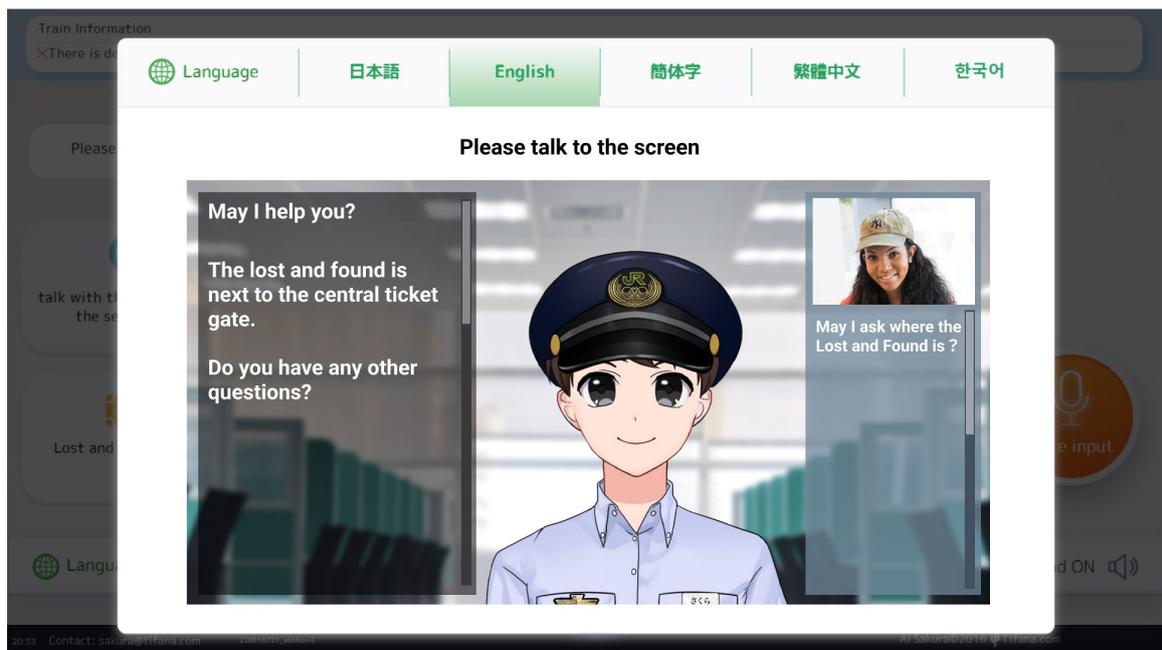
高輪ゲートウェイ駅に導入済みの案内 AI システム

### 2. 改札窓口でのお客さま案内の流れ

改札窓口案内AIシステムを設置し、案内AIによるお客さま案内とICカードの駅社員による遠隔対応の検証を行います。

- (1) よく改札窓口で尋ねられる質問などは案内AIがお答えします。
  - ・案内AIシステムを設置する各駅改札窓口で尋ねられるTop6を、各箇所に合わせて選択ボタンの設定をしています。
  - ・それ以外のご質問については、音声入力ボタンをタッチしていただき、案内AIと会話していただきます。
- (2) 案内AIが答えられないご質問は、駅社員が駅事務室より遠隔によりお答えします。
- (3) ICカードなどの精算は、駅社員が駅事務室より遠隔でご対応いたします。
- (4) 現金精算など対面でのご対応が必要な場合は、駅社員が駅事務室から改札窓口に出て、ご対応いたします。

## <AIさくらさん画面イメージ>



※今回ご案内している案内AIシステムは現在のイメージであり、変更になる場合があります。