



2024年7月29日
東日本旅客鉄道株式会社

生成AIを活用した「訪日外国人向け旅行計画支援サービス」の実証実験を行います ～日本での体験の“幅”を広げるサービスの有効性を検証～

- JR東日本は、Digital & Data イノベーションセンター※（以下、「DICE」）が生成AIモデル「Gemini」を含むGoogleとGoogle Cloudの技術を活用して開発した旅行計画支援サービス「JR East Travel Concierge」の実証実験を、2024年7月29日より開始します。
- 「JR East Travel Concierge」は生成AIを活用したチャット形式の対話や、「スポット提案」「情報提供」「旅程生成」の3つの機能より、ご旅行のお客さまのニーズに即した旅先の提案や旅程を生成するWebサービスです。
- 本実証実験では旅マエ/旅ナカの訪日外国人のお客さまをターゲットに、ユーザからのフィードバック等を取得して有効性の検証を行い、今後の訪日外国人のお客さま向けサービスの向上に活かします。

（※）Digital & Data イノベーションセンター

JR東日本グループの横断的なデータ活用、生成AI活用、アジャイル開発の推進を目的として
2023年10月1日に発足した新組織

（参考プレスリリース：https://www.jreast.co.jp/press/2023/20230929_ho01.pdf）



Digital & Data
Innovation Center

1. 実証実験の概要

(1) 期間

2024年7月29日～2024年10月31日（予定）

(2) 旅行計画支援サービス「JR East Travel Concierge」

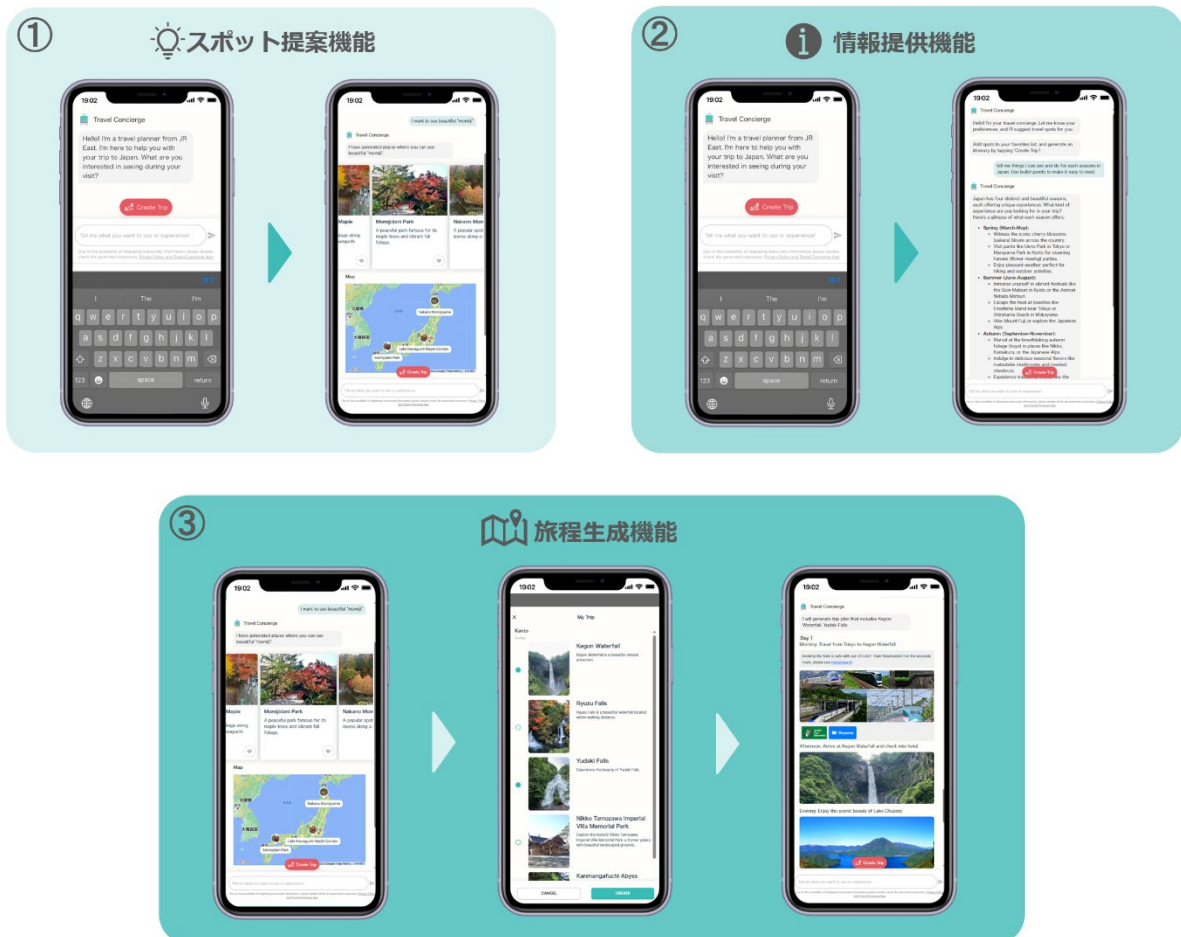
- ・Googleの支援およびGoogle Cloudとの連携のもと、DICEが開発した「JR East Travel Concierge」（以下、「本サービス」）は、日本にて充実した旅行体験をしていただくことを目的とした無料の旅行計画支援サービスです。生成AIを活用してチャット形式の対話からそのコンテキストをくみ取り、旅行者のニーズに即した旅先の提案や旅程を生成するWebアプリです。会話を通じてユーザへ新たな日本の魅力との出会いを創出します。
- ・本サービスには「スポット提案」「情報提供」「旅程生成」の3つの機能を実装しており、JR東日本エリアをはじめとする日本のスポットやサービス内容などを提案します。
- ・旅マエ/旅ナカの訪日外国人のお客さまをターゲットに、本サービスを提供することを通じ、実証実験において有効性の検証を行います。

(3) 本サービスのご利用方法と機能

- ・ 下記サイトより利用を開始できます。

「JR East Travel Concierge」URL : <https://travel-ai-concierge.com>

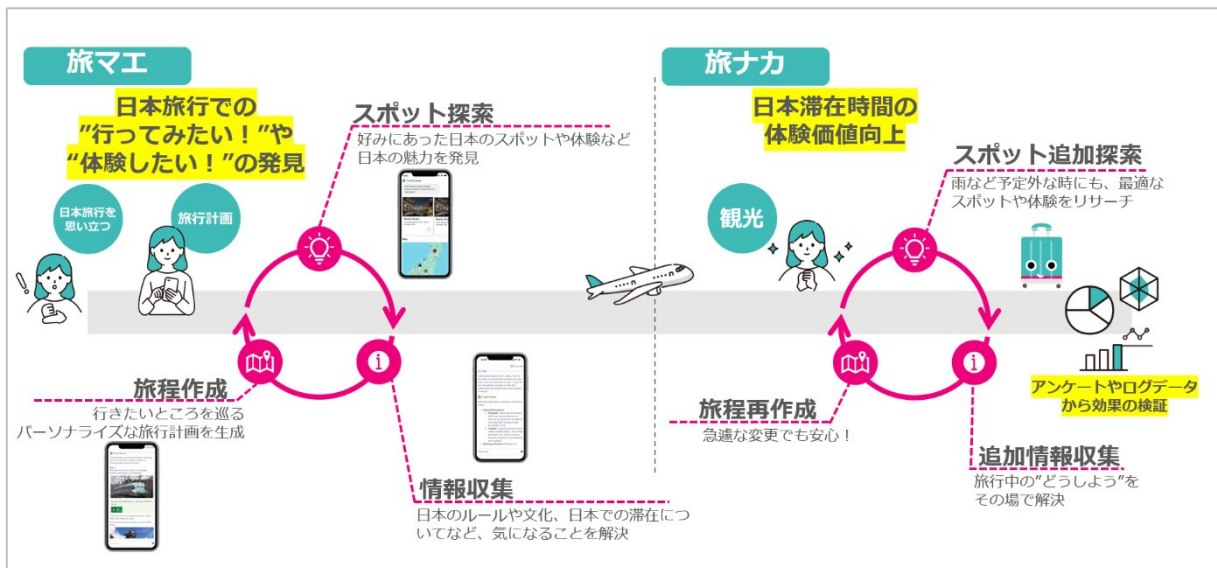
- ①【スポット提案機能】生成 AI とのチャット形式の会話から、思い描いている日本でのご旅行に沿った魅力的なスポットが提案されます。提案されたスポットに好みがあなくても、対話を通じてより自分好みの提案へとブラッシュアップすることができます。
- ②【情報提供機能】日本特有のルールや日本の文化についてなど、ユーザの持つ日本での旅行へのご疑問やご不安に回答します。
- ③【旅程生成機能】提案されたスポットの中から、行ってみたいスポットを含んだ旅行プランを生成することができます。



本サービスの3つの機能 (イメージ)

(4) 本サービスの有効性検証

- ・より多くの旅マエ/旅ナカの訪日外国人のお客さまからのフィードバック収集やサービス価値の検証を図るため、Web や駅構内等で配布するサービスご案内カードによりユーザを募ります。
- ・旅マエ/旅ナカにおける訪日外国人のお客さまの本サービスご利用状況や、本サービスが提案するスポットや旅程に対する満足度をアンケートやログデータを通じて検証します。
- ・ご利用いただいたお客さまからは本サービスへの追加機能等のご要望や、生成 AI の回答に不正確や適切ではない内容があった場合には、それらをアンケートにてフィードバックいただきます。
- ・本サービスはアジャイル開発手法を用いて 2024 年 2 月より開発してきました。実証実験期間中も様々な改善点を収集し、今後のブラッシュアップにつなげていくことを目指します。



本サービスのご利用と検証のイメージ

2. 今後について

本サービスが訪日外国人のお客さまのご旅行におけるポータルとしての機能を果たしていくことを目指します。また、訪日外国人のお客さまと JR 東日本グループのエリアやサービスとの接点をより一層増やしていけるよう、他サービスとの連携や情報の拡充を検討していきます。

(※) Google Cloud、Gemini および Google 広告は、Google LLC の商標です。