

駅でアバターロボットを用いたご案内の試験を行います

- 東日本旅客鉄道株式会社（代表取締役社長：喜勢 陽一、以下「JR東日本」）とavatarin株式会社（代表取締役CEO：深堀 昂、以下「avatarin(株)」）は、アバターロボットによるお客さまのご案内の実用性に関する検討を、2024年1月29日（月）より行っています。
- 2025年7月13日（日）より、新白河駅・郡山駅・福島駅の3駅において、アバターロボット「newme（ニューミー）」を活用した駅案内業務の試験を行います。本試験では、一拠点から複数駅のアバターロボットを遠隔操作し、アバターロボットを通じてお客さまに声をかけ、指定席券売機へのご案内や購入方法などを、確実にご案内できるか検証します。
- 指定席券売機ご利用のお客さまの不安解消と、将来の労働人口減少を見据え、今後のご案内サービスのあり方を検討していきます。「AIとロボットを駆使して働き方を改革」することを通じて、JR東日本のグループ経営ビジョン「勇翔2034」におけるLX（Lifestyle Transformation）の実現にむけて取り組んでいきます。

（これまでの検証について：https://www.jreast.co.jp/press/2023/20240208_ho01.pdf）

1. 概要

アバターロボットによるお客さまのご案内は、2024年よりこれまで3回の試験を行っています。これまでの試験の結果を踏まえて、今回は一拠点から複数駅に遠隔案内する運用の可能性を検証します。

JR東日本管内の3駅（新白河駅、郡山駅、福島駅）に、avatarin(株)が独自開発したアバターロボット「newme」を設置し、avatarin(株)オフィスからの遠隔操作による案内業務を実施します。



newme によるご案内（イメージ）

2. これまでの取組みと今後の展望

これまで、同一駅構内での遠隔案内や、一拠点から1駅への遠隔案内業務において、アバターロボット稼働のための通信環境や案内の実用性を検証してきました。今回は、さらに一歩進めて一拠点から複数駅への遠隔案内の実用性を検証します。

今後は、検証結果を踏まえ、アバターロボットによる案内業務の改善を図り、労働人口減少を受けたご案内サービスの可能性を検証します。

3. 試験の内容

（1）期 間

2025 年 7 月 13 日（日）～8 月 31 日（日） 9:00～18:00（予定）

（2）内 容

- ・ 一拠点から3駅に設置されたアバターロボットを遠隔操作
- ・ アバターロボットを通じて指定席券売機へのご案内やきっぷ購入をサポート

（3）アバターロボット設置場所：

- ・ 新白河駅（福島県西郷村）
- ・ 郡山駅（福島県郡山市）
- ・ 福島駅（福島県福島市）

※設置場所は試験の進行状況により変更となる可能性があります。

(4) アバターロボット操作場所：

- ・ avatarin(株)オフィス（東京都中央区）

(5) その他

お客さまのご利用状況などにより試験を一時中止する場合があります。



ご案内イメージ