

2025 年 7 月 15 日
東日本旅客鉄道株式会社

お客さまへの情報提供の「当たり前」を超えていきます！

～最先端の技術や知見を取り入れた「どこトレダイヤル」と「みえるアナウンス」の導入～

- JR 東日本グループは、新しい経営ビジョン「勇翔 2034」にて、全社員で安心と感動を持続的に生み出し、ステークホルダーの信頼に応え、すべての人の心豊かな生活の実現をめざしています。
- 2025 年 7 月 23 日より、国内の鉄道事業者として初めて、生成 AI を用いてスマートフォンアプリ操作に不慣れなお客さまでも場所を選ばず、電話で列車の遅れや走行位置などの運行情報をスムーズかつ正確に知ることができる電話自動音声アシスタント「どこトレダイヤル」をサービス開始します。
- 2025 年 8 月 1 日より、「駅における案内情報をもっと理解し易くしてほしい」との聴覚障害のあるお客さまや訪日外国人のお客さまからの声に応え、駅放送案内を文字化しお客さまのスマートフォン等に表示するサービス「みえるアナウンス」を試行導入します。
- JR 東日本グループは、最先端の技術や知見を取り入れるとともに、「ヒト起点」の発想で技術を融合させることで、お客さまに安全で安心できる商品・サービスをお届けし、社会を変える真の技術サービス企業グループをめざします。

1. お客さまへの情報提供の「当たり前」を超えるための取組み

JR 東日本グループは、新しい経営ビジョン「勇翔 2034」において、成長のための 5 つのエンジンの 1 つに「技術力の深化と進化」を掲げており、お客さまへの情報提供の「当たり前」を超えるために様々な取り組みを行っています。



※グループ経営ビジョン「勇翔 2034」より

2. 運行情報の電話自動音声アシスタント「どこトレダイヤル」のサービス開始

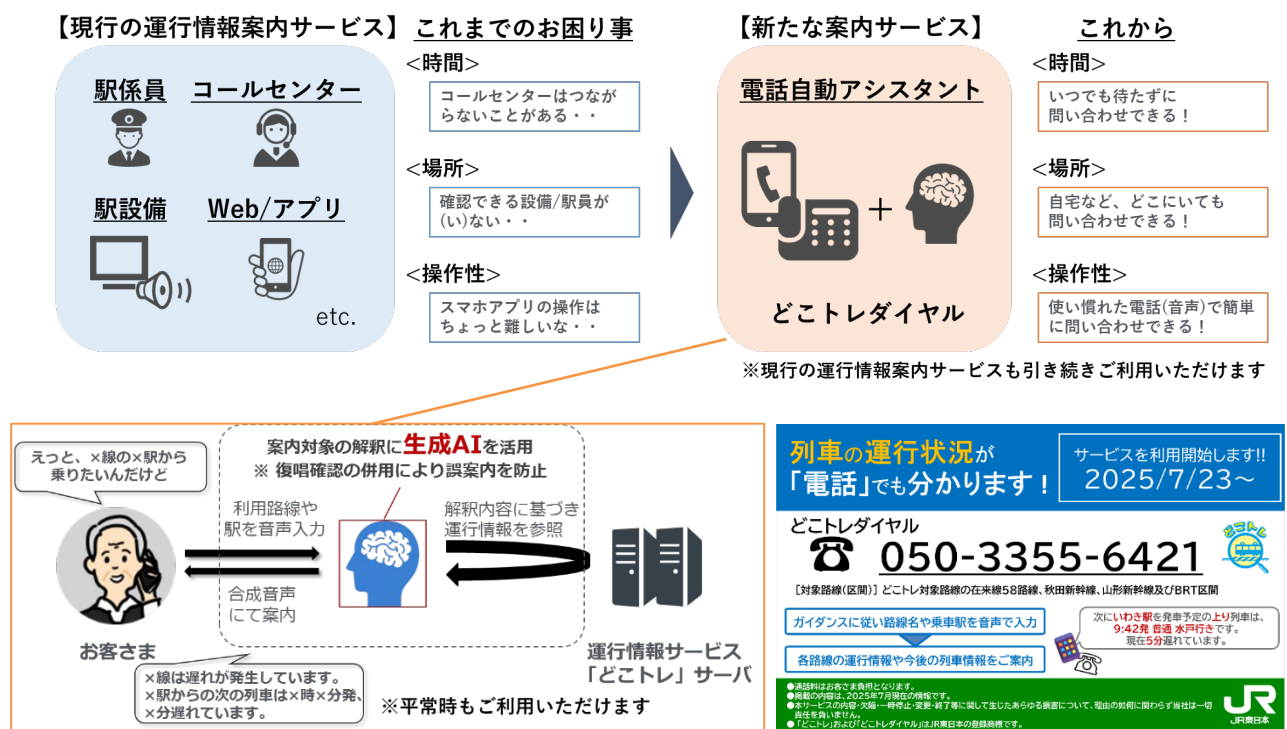
当社地方エリアの在来線を中心に展開する運行情報サービス「どこトレ」全路線において、運行情報の電話確認が可能な生成 AI を用いた自動音声アシスタント「どこトレダイヤル」([050-3355-6421](tel:050-3355-6421))を2025年7月23日よりサービス開始します。

ガイダンスに従い利用路線や駅を音声入力すると、各路線に遅れや運転中止などが発生している場合の状況や、各駅の列車の発車時刻、遅れ、走行位置などが案内されます。

※特許出願中

※「どこトレダイヤル」は日本語のみ対応しています。「どこトレ」の詳細は別紙を参照してください。

※「どこトレ」は JR 東日本の登録商標です。「どこトレダイヤル」は JR 東日本が商標登録出願中です。



➡ 本サービスでは、音声入力内容を生成 AI が解釈して「どこトレ」を参照することで、スムーズで正確な情報提供を実現しました。また、駅係員による案内やコールセンターのオペレータ対応を求めることなく、いつでも、どこでも運行情報を取得できるようになります。

※「どこトレダイヤル」の開発は、JR 東日本の Digital & Data イノベーションセンター (DICE) の内製開発チームが推進しています。



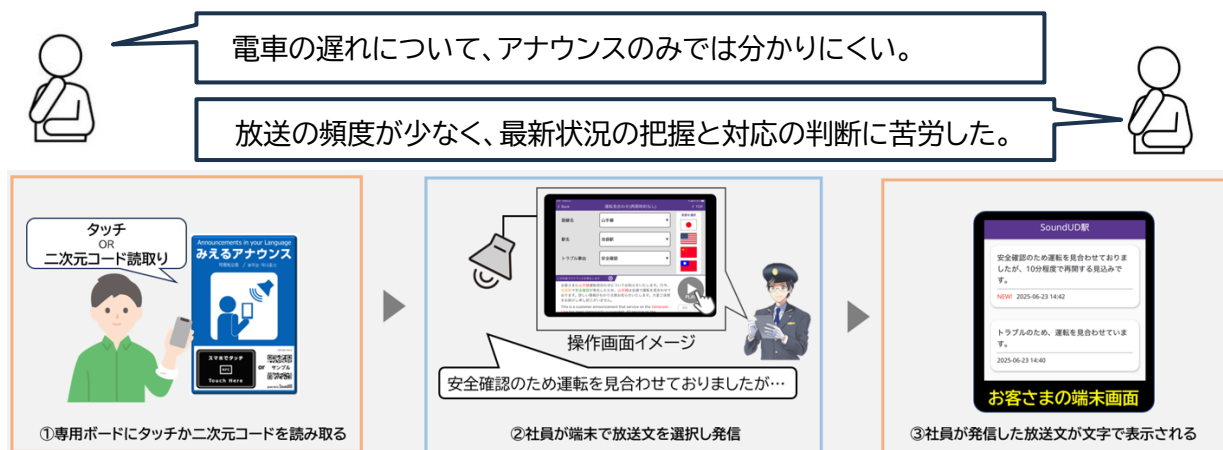
3. 「みえるアナウンス」の試行導入

(1) 概要

「みえるアナウンス」※は、専用ボードにタッチ、または専用の二次元コードをお客さまのスマートフォン等で読み取るだけで、駅案内放送の内容が画面に表示されるサービスです。放送の内容は、お客さまのスマートフォン等の言語設定に応じて最大 13 言語の表示が可能です。今回の試行では、4 言語（日本語・英語・中国語・韓国語）で表示されます。

※ヤマハ株式会社が開発・提唱している「音のユニバーサルデザイン化」を実現するテクノロジー「SoundUD（Sound Universal Design）」の一環として開発した技術です。「SoundUD」は、ヤマハ株式会社の登録商標です。

【お客さまからの声】



※専用の二次元コードは、駅構内に設置する専用パネル「トリガーボード」などで提供します。

※試行導入時は、あらかじめ登録してある定型の駅放送案内を使用します。

(2) 試行導入駅（計 12 駅）

浜松町駅、渋谷駅、赤羽駅、上野駅、秋葉原駅、鎌倉駅、平塚駅、国立駅、千葉駅、新木場駅、長野駅（新幹線改札内のみ）、東京駅（準備ができ次第試行導入を開始いたします）

※デフリンピック会場の最寄り駅や訪日外国人のお客さまのご利用が多い駅などを選定しております。

※2026 年 3 月末まで試行いたします。

4. お客さまへの情報提供に関する今後の方向性について

JR 東日本グループは、お客さまの声やニーズを的確に捉え、情報提供のあり方をさらに磨いていきます。

具体的に、「どこトレダイヤル」については、サービス開始後のご利用状況やお客さまニーズに応じて、案内内容の拡充を検討します。また、同様の案内ニーズが想定される当社グループ外の鉄道路線やバス路線へのサービス展開をめざします。「みえるアナウンス」については、駅係員が肉声で行う放送をリアルタイムに文字化する機能や駅係員が放送文を自由にカスタマイズできる機能などの新たな機能について、ヤマハ株式会社と共同でサービス拡充をめざします。

今後も、ヒト起点の発想とクラウド・生成 AI などのデジタル技術、オープンイノベーションの活用により、お客さまに安心してご利用いただける新たな案内サービスの創出に取り組みます。

【参考】

1. どこトレの概要

「どこトレ」とは、当社の地方エリアを中心とする在来線 58 路線（BRT 区間含む）、秋田新幹線、山形新幹線の列車の走行位置、運休・時刻情報などを提供するサービスです。日本語、英語の2カ国語に対応しており、PC や JR 東日本アプリからご確認いただけます。

※「どこトレ」のサイトは[こちら](#)

※仙台空港鉄道株式会社の仙台空港アクセス線（名取～仙台空港）、しなの鉄道株式会社の北しなの線（長野～豊野）も「どこトレ」対象路線となります。

【どこトレ導入線区】



凡例

実線：どこトレ導入線区（鉄道）

点線：どこトレ導入線区（BRT 区間）

【どこトレ画面】



2. Digital & Data イノベーションセンター（DICE）の概要

JR 東日本グループの横断的なデータ利活用、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 日に発足した組織です。

2023 年 9 月 29 日発表「DX による価値創造の加速に向けた組織改正を行います」

https://www.jreast.co.jp/press/2023/20230929_ho01.pdf

どこトレダイヤルに関連するこれまでのプレス

2024 年 1 月 29 日発表「列車運行情報の電話自動音声アシスタントの実証実験を行います」

https://www.jreast.co.jp/press/2023/20240129_ho01.pdf

2024 年 9 月 2 日発表「運行情報の電話自動音声アシスタントの実証実験で生成 AI を活用します」

https://www.jreast.co.jp/press/2024/20240902_ho02.pdf