

## NEWS RELEASE

2019-05

2019.07.17

# 人工知能（AI）技術を活用したお問い合わせ窓口 「阪急電鉄チャットサービス」を試験導入します

阪急電鉄では、お客様の利便性をより高めるため、お問い合わせに対応する窓口の一つとして、新たに「阪急電鉄チャットサービス」を7月18日（木）から試験的に導入します。

このサービスは、当社のホームページ上に人工知能（AI）技術を活用したチャット機能を新設することで、列車のダイヤや乗車券、お忘れ物等に関する様々なお問い合わせに、AI オペレーターが対応して、利便性をより高めていくことを目指しております。今後、ご利用状況の分析等を通じて、実用化に向けた検討を重ねてまいります。

概要は次のとおりです。

### 1. サービス開始日時

2019年7月18日（木）10時

### 2. サービス内容

(1) 列車のダイヤや乗車券、駅関連のお問い合わせにチャット形式でAI オペレーターが回答します。

【受付時間】 24時間対応

(2) お忘れ物の検索を自動受付し、検索結果もご確認いただけます。

【受付時間】 10時～14時

※お忘れ物の検索は係員が行うため、検索結果の回答には一定の時間が必要となります。

※受付時間等はおお客様の問い合わせ状況により、予告なく変更する場合があります。

### 3. ご利用方法

当社のホームページに新たに設ける「チャットでのお問い合わせ」画面にアクセスすることにより、ご利用いただけます。

「トップページ」URL：<http://www.hankyu.co.jp/>

「阪急電鉄へのお問い合わせ」URL：<http://www.hankyu.co.jp/inquiry/>

「阪急線内でのお忘れ物のご案内」URL：<http://www.hankyu.co.jp/inquiry/lostproperty/>

### 4. 添付資料

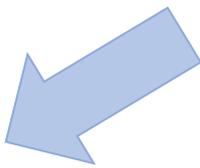
**別紙** 「チャットでのお問い合わせ」の画面イメージ

**ご参考** 「お忘れ物の検索の受付」の画面イメージ

以上

【ニュースリリース配付先】青灯クラブ、近畿電鉄記者クラブ

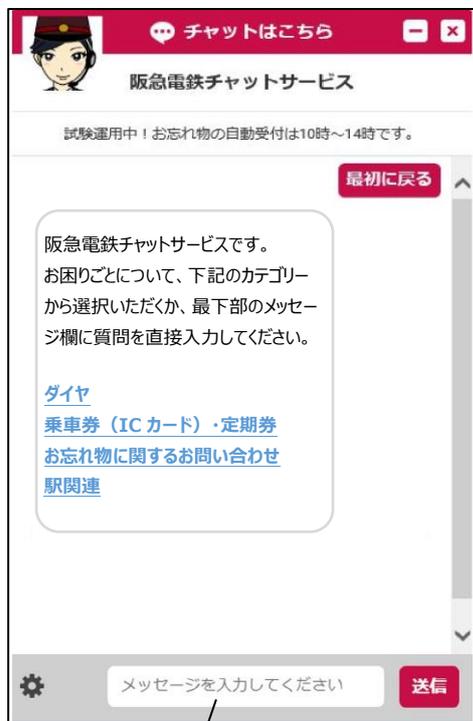
# 「チャットでのお問い合わせ」の画面イメージ



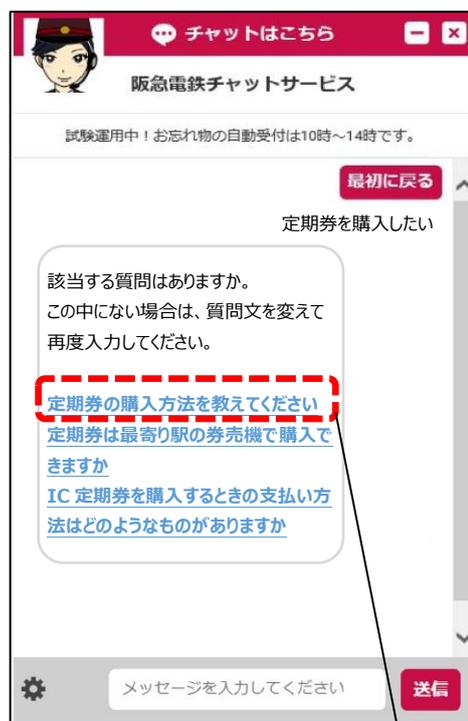
当社のホームページにアクセス後、画面右下に表示されるチャットの小窓をクリックすると、チャット画面が起動します。  
「ダイヤ」「乗車券 (ICカード)・定期券」「お忘れ物に関するお問い合わせ」「駅関連」のうち、いずれかを選択していただくか、画面最下部のメッセージ欄に質問を入力してください。

質問の入力箇所

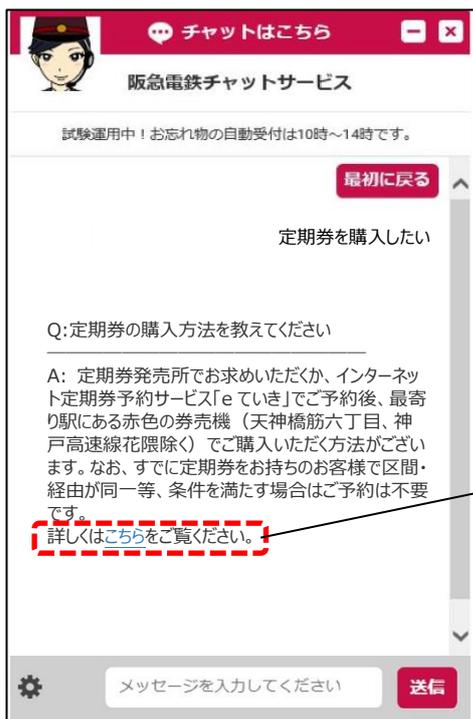
# 「チャットでのお問い合わせ」の画面イメージ ＜質問を入力する場合＞



「定期券を購入したい」と入力した場合

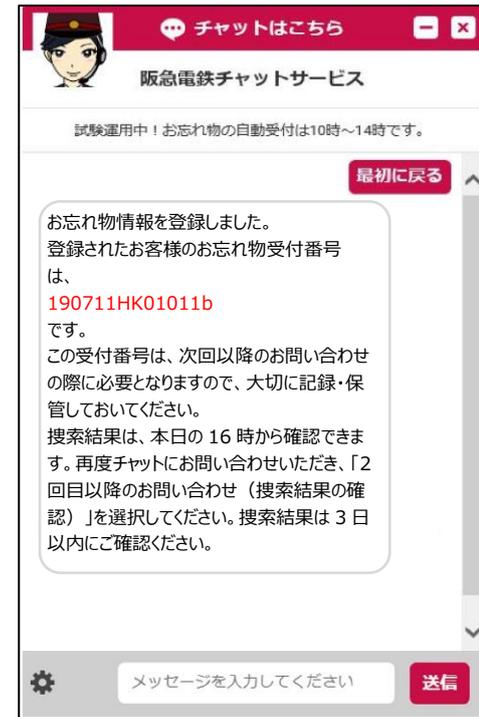
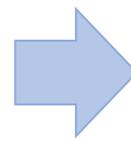
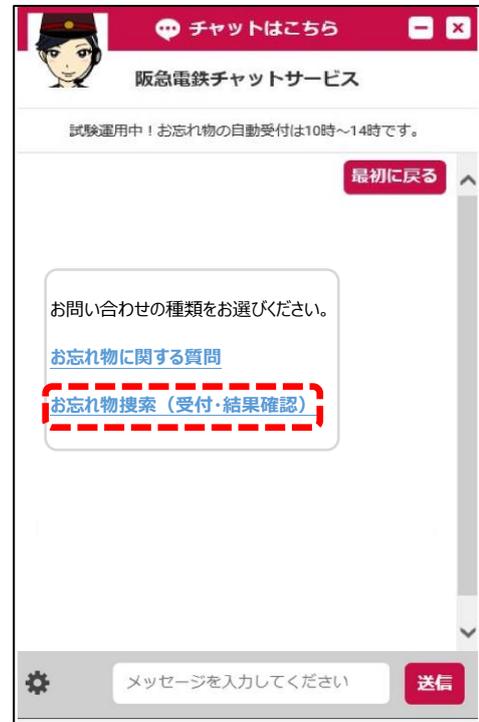
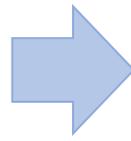
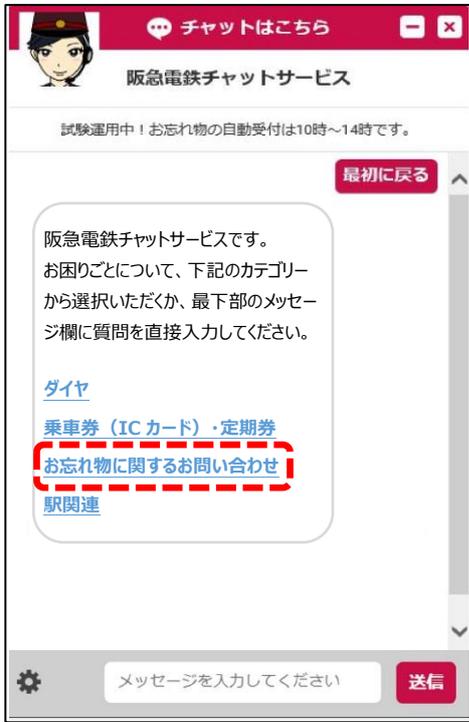


該当する質問を選択してください。選択肢がない場合は、質問文を変えて再度入力してください。



青字箇所をクリックいただくと、当社のホームページの該当箇所が表示されます。

# 「お忘れ物の検索の受付」の画面イメージ <初回お問い合わせの場合>

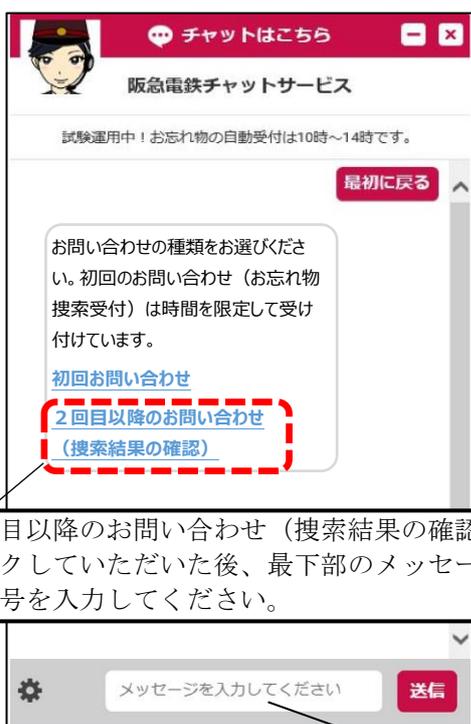
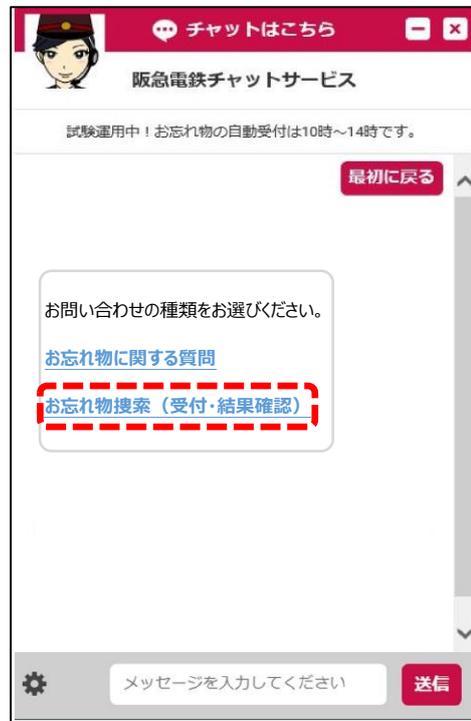
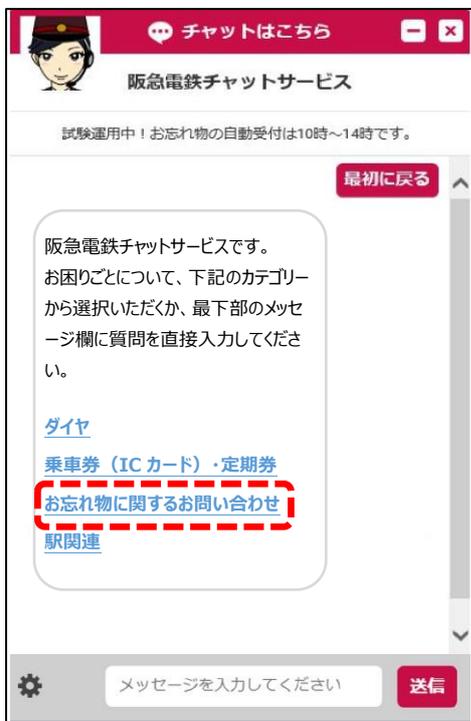


「初回お問い合わせ」をクリックしていただくと、お忘れ物の情報の入力ガイダンスが始まります。  
 <入力していただく内容>  
 ・お客様情報、お忘れ物をした日時、お忘れ物をした場所の情報、お忘れ物の具体的な情報 等

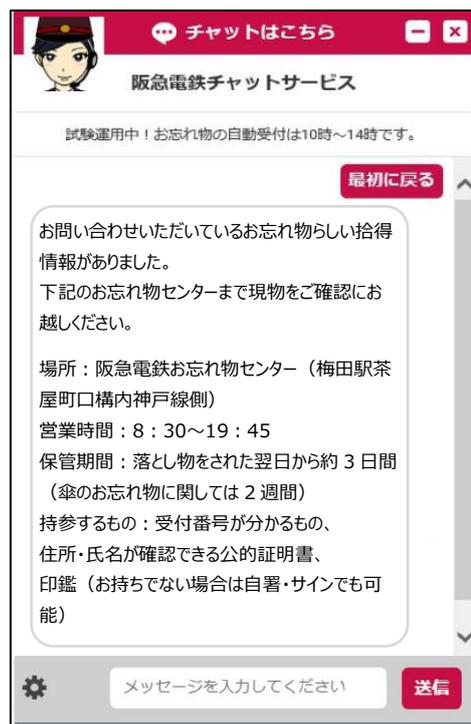


ガイダンスに沿って、お忘れ物の情報を具体的に入力してください。

# 「お忘れ物の検索の受付」の画面イメージ ＜2回目以降のお問い合わせ（検索結果の確認）の場合＞



「2回目以降のお問い合わせ（検索結果の確認）」をクリックしていただいた後、最下部のメッセージ欄に受付番号を入力してください。



初回お問い合わせ時に発行した受付番号を入力してください。