

# **NEWS RELEASE**

阪急電鉄株式会社 Hankyu Corporation 広報部(報道担当) 〒530-8389 大阪市北区芝田 1-16-1 TELO6-6373-5092 FAX06-6373-5670 http://www.hankyu-hanshin.co.jp/

2021.09.30

### 人工知能(AI)技術を活用した「チャットボットサービス」 及び「お忘れ物自動受付サービス」を本格導入します

阪急電鉄では、お問い合わせに対応する窓口機能をより強化し、お客様の利便性を一層高めることを目 的に、2019年7月から、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試 験的に導入し、実用化に向けた検討を行ってきました。

この度、試験期間中に寄せられたお問い合わせ内容やその傾向等を分析することにより、AIの自動応 答率や回答精度の向上、操作性の改良など、一連のシステム変更が完了したことから、10月1日(金)よ り本サービスを本格導入することにしましたので、お知らせします。

概要は次のとおりです。

- 1. サービス開始日時
   2021年10月1日(金)午前10時
- 2. サービス内容 チャット機能を「チャットボットサービス」と「お忘れ物自動受付サービス」の2つのユーザーイン ターフェースに分けることで、操作性を向上させました。
  - ■チャットボットサービス(AI搭載)
     乗車券(定期券を含む)、駅施設、列車ダイヤ等に関するお問い合わせに対して、チャット形式で AIによる自動応答を行います。
     【サービス提供時間】24時間対応

 ■お忘れ物自動受付サービス お忘れ物の捜索のご依頼や、捜索結果に関するお問い合わせに対して、チャット形式で自動応答を 行います。
 【サービス提供時間】24時間対応

- ※なお、両サービスの提供時間等は、予告なく変更する場合があります。 また、お忘れ物の捜索は係員が行うため、捜索結果の回答には一定の時間が必要となります。
- 3. ご利用方法

以下の当社ホームページにアクセスいただくことにより、各サービスをご利用いただけます。

■チャットボットサービス(AI搭載)
 「トップページ」URL: <u>http://www.hankyu.co.jp/</u>
 「阪急電鉄へのお問い合わせ」URL: <u>https://www.hankyu.co.jp/inquiry/</u>
 「よくあるご質問」URL: <u>https://www.faq.hankyu.co.jp/</u>
 ■お忘れ物自動受付サービス

「トップページ」URL: <u>http://www.hankyu.co.jp/</u> 「阪急電鉄へのお問い合わせ」URL: <u>https://www.hankyu.co.jp/inquiry/</u> 「阪急線内でのお忘れ物のご案内」URL: http://www.hankyu.co.jp/inquiry/lostproperty/

以上

【添付資料】 別 紙「チャットボットサービス」「お忘れ物自動受付サービス」の画面イメージ 【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 ほか

別 紙

## 「チャットボットサービス」「お忘れ物自動受付サービス」の画面イメージ

〇当社のホームページ上に表示しているアイコンより、「チャットボットサービス」または「お忘れ物自動受付サービ ス」を選択する。

Ranky 阪急電鉄		· 会社情報	English / · • 採用情報 <b>( ) ( )</b> 切	中文(聞体)/中文(繁体)/哲尋어 イト内検索 Q	
路線図·駅情報 乗車券	のご案内 沿線おでかけ情報	阪急電車を知る	安全・快適への取り組み	お問い合わせ	
現在の運行状況 現在、20分以上の	電車の遅れはございません			延着証明書はこちら	 
			91	ヤ検索 株式の注意要項	お忘れ物自動受付サービ
			<b>91</b>	ヤ検索 <u>建業の建築事項</u> 発駅 第682 〕	1000 お忘れ物自動受付サービ
			<b>タイ</b> 出: 列:	ヤ検索 <u>現本の演奏表</u> 各駅 	1000 お忘れ物自動受付サービ ? お忘れ物自動受付サービ
			<b>9イ</b> 出 別 日付	セ検索 <u>地震の注意手類</u> 和駅 高駅 2021年08月 ▼ 06日 ▼	♪ お忘れ物自動受付サービ ? お忘れ物自動受付サービ
			91 出 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	世域策         単点の注意を知           各駅         日           首駅         日           首駅         日           2021年08月 マ)(06日 マ)         1           16時 マ)(06分 マ)         0           舟())目着         +256に条件相定	☆☆♪ お忘れ物自動受付サーヒ ? な忘れ物自動受付サービ
			91 出 明 日付 時刻 ● 出		お忘れ物自動受付サービ う お忘れ物自動受付サービ う

#### スマートフォン版

Kaakyu 阪急電鉄		■メニュー ダイヤ検索					
	• • •	•					
ダイヤ検索 ~	運賃検索 ~	駅情報検索 ~					
路線図・駅情報	> 乗車	券のご案内 >					
谷線おでかけ情報	> 阪急	電車を知る >					
<b>鉄道情報</b> 2021年9月9日 お知ら 新型コロナウイルス 新)	<sup>せ</sup> の感染予防につい	<u>いて(9月9日更</u> チャット は	チャットはこちら	₽₩ ? Q&	お忘れ物 ) チャッ	勿自動受付サ トボットサー	-ビス ビス
2021年9月1日 お知ら 関西の鉄道事業者19 のポスターを掲出し	せ 9社局が9月1日 ます。	( <u>水)より自殺防</u> 止ちら					
2021年8月26日 お知	5 t						

# 「チャットボットサービス」の画面イメージ

〇予め設定された問い合わせのカテゴリー(「定期券」「営業案内・運賃料金」「その他」)の中から選択するか、メッ セージを入力することにより、問い合わせができます。

### <メッセージ入力により、定期券の券売機での購入方法を問い合わせる場合>

○ チャットボットサービス <mark>- ×</mark>	· チャットボットサービス -	×
24時間受付中 最初に戻る	A 24時間受付由 最初に同	える
	下記のカテゴリーまたは取下部のメッセー	~ ~
	ジ入力欄よりお問い合わせください。	
	8 分前	
	定期券を券売機で購入したい	
	たった	E今
	該当する質問はありますか?	
	1 t-tA	
	100107	_
	定期券を券売機で購入したい	
阪急電鉄チャットボットサービスです。	券売機でPiTaPa定期券を購入する際の決済方	
下記のカテゴリーまたは最下部のメッセー	法を知りたい	4
ジ入力欄よりお問い合わせください。	eていきで定期を購入する際に、ICOCAカー ドも同時に購入できますか	
たった今	eていきでICOCA定期券を購入したい	4
定期券	本売機で定期券が購入できる時間帯を知りた	=
その他	この中にない	=
メッセージを入力して下さい。		
間い合わせ内容を入力します	メッセージを入力して下さい。 入力した質問に対する回答の候補が表示されま	> ます
間い合わせ内容を入力します	メッセージを入力して下さい。 入力した質問に対する回答の候補が表示されま ター・シェントボットサービス –	> ます ×
問い合わせ内容を入力します	メッセージを入力して下さい。 入力した質問に対する回答の候補が表示されま チャットボットサービス - 24時間受付中 最初に更	> ます 又る
問い合わせ内容を入力します	メッセージを入力して下さい。 入力した質問に対する回答の候補が表示されま チャットボットサービス - 24時間受付中 最初に属 定期券を券売機で購入したい	≥ ます × ₹る
問い合わせ内容を入力します	メッセージを入力して下さい。 入力した質問に対する回答の候補が表示されま チャットボットサービス - 24時間受付中 最初に見 定期券を券売機で購入したい たっか	► ます × える
問い合わせ内容を入力します	メッセージを入力して下さい。       レ         入力した質問に対する回答の候補が表示されま         シーン・ジェン・シーン・シーン・シーン・シーン・シーン・シーン・シーン・シーン・シーン・シー	▶ ます × える
問い合わせ内容を入力します	メッセージを入力して下さい。       F         入力した質問に対する回答の候補が表示されま         シカレた質問に対する回答の候補が表示されま         シロン         チャットボットサービス         24時間受付中         最初に見         定期券を券売機で購入したい         たっれ         シロン         全駅(天神橋筋六丁目、神戸高速線花隈 除く)に設置している「赤色の券売機」         ご適動、通常定期券をおまめになわま	► ます × える
問い合わせ内容を入力します	メッセージを入力して下さい。       レ         入力した質問に対する回答の候補が表示されま         シーン・ジェン・ション・ション・ション・ション・ション・ション・ション・ション・ション・ショ	► ます × える
問い合わせ内容を入力します 問い合わせ内容を入力します する質問を選択することで回答が表示されます flはこちら」をクリックすると、ホームページ上の	メッセージを入力して下さい。       ▶         入力した質問に対する回答の候補が表示されま         シーン・シーン・シーン・シーン・シーン・シーン・シーン・シーン・シーン・シーン・	► ます × える
問い合わせ内容を入力します する質問を選択することで回答が表示されます fはこちら」をクリックすると、ホームページ上の あるご質問 (FAQ) のページに遷移します	★ サモージを入力して下さい。 入力した質問に対する回答の候補が表示されま ● <p< td=""><td>► ま て え る た今 い</td></p<>	► ま て え る た今 い
問い合わせ内容を入力します する質問を選択することで回答が表示されます 5はこちら」をクリックすると、ホームページ上の あるご質問 (FAQ) のページに遷移します	★ サモージを入力して下さい。 入力した質問に対する回答の候補が表示されま 入力した質問に対する回答の候補が表示されま 24時間受付中 日初に見 24時間受付中 最初に見 定期券を券売機で購入したい たの たの 新規定期券をお求めの方はインターネット定期券予約サービス「eていき」または 予約取り扱い駅でのご予約が必要です。 ●通勤定期券を「eていき」でご予約され	► ま ズ える た今 L L L L
問い合わせ内容を入力します 問い合わせ内容を入力します する質問を選択することで回答が表示されます stはこちら」をクリックすると、ホームページ上の あるご質問 (FAQ) のページに遷移します	★ オージを入力して下さい。 入力した質問に対する回答の候補が表示されま 入力した質問に対する回答の候補が表示されま 24時間受付中 日初に見 24時間受付中 最初に見 定期券を券売機で購入したい たっか たっか 全駅(天神橋筋六丁目、神戸高速線花隈 除く)に設置している「赤色の券売機」 で通勤・通学定期券をお求めになれます。 新規定期券をお求めの方はインターネッ ト定期券予約サービス「eていき」または 予約取り扱い駅でのご予約が必要です。 ●通勤定期券を「eていき」でご予約された場合	► ま て ま て ま て た 今 い よ
問い合わせ内容を入力します する質問を選択することで回答が表示されます ミはこちら」をクリックすると、ホームページ上の あるご質問 (FAQ) のページに遷移します	メッセージを入力して下さい。       レ         入力した質問に対する回答の候補が表示されま         シン結さはこちら>>>	► ます × る 、 た今 !
問い合わせ内容を入力します する質問を選択することで回答が表示されます きはこちら」をクリックすると、ホームページ上の あるご質問 (FAQ) のページに遷移します	メッセージを入力して下さい。       日         入力した質問に対する回答の候補が表示されま         シング       クロトボットサービス (         24時間受付中       最初に見         と期券を券売機で購入したい         たった今	► ます × える と今
問い合わせ内容を入力します する質問を選択することで回答が表示されます stはこちら」をクリックすると、ホームページ上の あるご質問 (FAQ) のページに遷移します	メッセージを入力して下さい。       レ         入力した質問に対する回答の候補が表示されま         シング       クロットボットサービス (         24時間受付中       最初に見         24時間受付中       最初に見         定期券を券売機で購入したい       なって         たの       ない         全駅(天神橋筋六丁目、神戸高速線花隈       除く)に設置している「赤色の券売機」で通勤・通学定期券をお求めになれます。         新規定期券をお求めの方はインターネット定期券予約サービス「をていき」または、         シン続きはこちら>>>         たった今         ひとつ前に戻る	► ます ズ える た今 !
問い合わせ内容を入力します する質問を選択することで回答が表示されます stはこちら」をクリックすると、ホームページ上の あるご質問 (FAQ) のページに遷移します	メッセージを入力して下さい。 入力した質問に対する回答の候補が表示されま 入力した質問に対する回答の候補が表示されま 24時間受付中 日 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一	> f f × S × S × S × S × S × S × S × S × S
問い合わせ内容を入力します する質問を選択することで回答が表示されます きはこちら」をクリックすると、ホームページ上の あるご質問 (FAQ) のページに遷移します	Aカレた質問に対する回答の候補が表示されま     Aカレた質問に対する回答の候補が表示されま	► ま マ ス ス ス ス ス ス ス ス ス ス ス ス ス ス ス ス ス ス
問い合わせ内容を入力します する質問を選択することで回答が表示されます きはこちら」をクリックすると、ホームページ上の あるご質問 (FAQ) のページに遷移します		► ます 又 た今 よ と

### 「お忘れ物自動受付サービス」の画面イメージ <お忘れ物の受付及び結果確認を行う場合>

お忘れ物自動受付サービス     -     ×       ?     24時間受付中     最初に戻る	
<ul> <li></li></ul>	
たった今 確認 たった今	✓ ご利用時の注意事項をご確認いただき、「確認」ボタンを選択します
お忘れ物の捜索を登録する場合は「お忘れ 物の受付」、結果確認を希望する場合は 「捜索結果の確認」を選択してください。	
たった今       お忘れ物の受付       捜索結果の確認	・お忘れ物の捜索を行う場合は、「お忘れ物の受付」ボタンを選択します ・捜索結果の確認を行う場合は、「捜索結果の確認」ボタンを選択します
メッセージを入力して下さい。 ▶	捜索結果の確認
お忘れ物自動受付サービス     ー       ?     24時間受付中       -     最初に戻る	<b>お忘れ物自動受付サービス - ×</b> <b>2</b> 4時間受付中 最初に戻る
たった今 お忘れ物の受付 たった今	雑設 たった今 お忘れ物の捜索を登録する場合は「お忘れ 物の受付」、結果確認を希望する場合は
<ul> <li>※入力の手順》</li> <li>1.遺失された日時</li> <li>2.利用された駅・電車</li> <li>3.遺失された物の種類</li> <li>4.氏名・暗証番号の登録</li> </ul>	「捜索結果の確認」を選択してください。 たった今 たった今 たった今
* <b>結果確認</b> の際、 <u>氏名・暗証番号の入力確認</u> <u>が必要</u> となります。 *なるべく詳細な情報の入力をお願いしま す。	以前にお問い合わせいただいたお客様ですね? 登録時に入力されたお名前(全角カタカ)
たった今 確認	ナ・全角半角アルファベット)を入力して ください。
	ひとつ前に豆ろ

お忘れ物の情報登録の手順を確認し、「確認」ボタンを 選択した後、案内をもとに順に登録を行います お忘れ物の受付時に登録した氏名・暗証番号を入力 した後、結果をご確認いただけます