

NEWS RELEASE

2024.10.02

生成 AI 案内端末を活用した お客様案内の実証実験を宝塚駅で実施します！

阪急電鉄は、宝塚駅ごあんないカウンターにおいて、生成 AI 案内端末「AI さくらさん」を活用したお客様案内の実証実験を11月5日（火）から開始します。

今回の実証実験では、案内端末が、列車のダイヤや乗車券等に関するさまざまなお問い合わせに対して、テキストやドキュメントファイル、Web サイトなどの多様な形式のデータをもとに、自動的に回答を作成し、自然な会話で応答ができるかなどについて検証を行います。

当社では、近年の社会環境の変化や多様化するニーズ等に対応するため、新しい技術を積極的に導入し、お客様にきめ細やかなサービスを提供することを目指しています。今回の実験結果の分析等を通じて、生成 AI を活用した案内サービスの有用性について検討を重ねていくことで、お客様によりご利用いただきやすい駅の実現を目指してまいります。

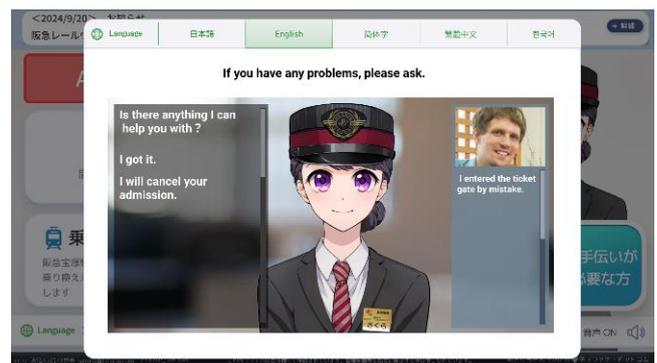
概要は次のとおりです。

1. 実施期間・場所

- (1) 期間：11月5日（火）～2025年4月中旬（予定）
- (2) 場所：宝塚駅ごあんないカウンター内

2. 「AI さくらさん」について

- ・乗換、運行状況、乗車券、駅構内・駅周辺の案内等が可能
- ・音声入力による問い合わせに対して、生成 AI が回答を作成し応答



「AI さくらさん」の画面イメージ

3. 生成 AI 案内端末について

- (1) システムの名称：「AI さくらさん」
- (2) 開 発 会 社：株式会社ティファナ・ドットコム

4. 実証実験で検証する事項

- (1) お客様から寄せられたお問い合わせの具体的な内容や傾向
- (2) 操作性や生成 AI の音声認識率、回答精度等

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、宝塚市政記者クラブ

阪急阪神東宝グループ