

NEWS RELEASE

2024.03.05

非接触型の AI 案内端末を活用した お客様案内の実証実験を大阪梅田駅・京都河原町駅で実施します

阪急電鉄では、近年の社会環境の変化や多様化するニーズ等に対応した、きめ細やかなサービスの提供を目指して、2021年7月からの約9か月間、非接触型の AI 案内端末を大阪梅田駅に試験設置し、AIによる案内サービスの実証実験を実施しました。今般、コロナ禍の影響の緩和により、インバウンド旅客を含めたお客様の鉄道利用が順調に回復していることを踏まえ、大阪梅田駅での実証実験を再開するとともに、新たに京都河原町駅でも実証実験を行います。

この案内端末は、音声対話技術を活用した AI を備えており、運行情報や乗換、駅構内施設等のお問い合わせに自動でお答えするほか、大阪梅田・京都河原町エリアの複雑な地理案内も可能となっています。

今後、この実証実験により収集したデータを分析し、それをもとに鉄道事業における 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ることで、お客様がよりご利用しやすい駅の実現を目指してまいります。

本実証実験の概要は次のとおりです。

1. 実施概要

- (1) 期間：2024年3月7日（木）～ 終了時期未定
- (2) 場所：大阪梅田駅（2階中央改札口構外コンコース西側）
京都河原町駅（東改札口構外）

2. 実証実験で収集するデータ

- (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 AI の音声認識率、回答精度等

3. AI 案内端末について

- (1) システムの名称：「BotFriends@Vision」（ぼっとふれんずビジョン）
- (2) 開発会社：TOPPAN 株式会社



AI 案内端末の画面イメージ



AI 案内端末の設置イメージ

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