

2020年9月1日
西日本旅客鉄道株式会社

大阪駅にて実証実験中の「AI 駅案内ロボット」が、 完全非接触で一連のご案内ができるようになりました

当社は、2023年春に開業予定のうめきた（大阪）地下駅を「JR西日本技術ビジョン」の具体化に挑戦する駅と位置づけ、「『あなた』が笑顔になる駅」をコンセプトに検討を進めております。

うめきた（大阪）地下駅での、「AI 駅案内ロボット」によるサービス提供の実現に向けた可能性を検討する為、2020年3月より大阪駅桜橋口において実証実験を実施してきました。この度、AI 駅案内ロボットが答えられないお問合せに対し、JR西日本お客様センターに接続してご案内を可能とするシステムを搭載し、完全非接触で一連のご案内が可能となりましたのでお知らせします。

※ うめきた（大阪）地下駅について：<https://www.westjr.co.jp/railroad/project/#project1>

※ 「JR西日本技術ビジョン」について <http://www.westjr.co.jp/company/action/technology/vision/>

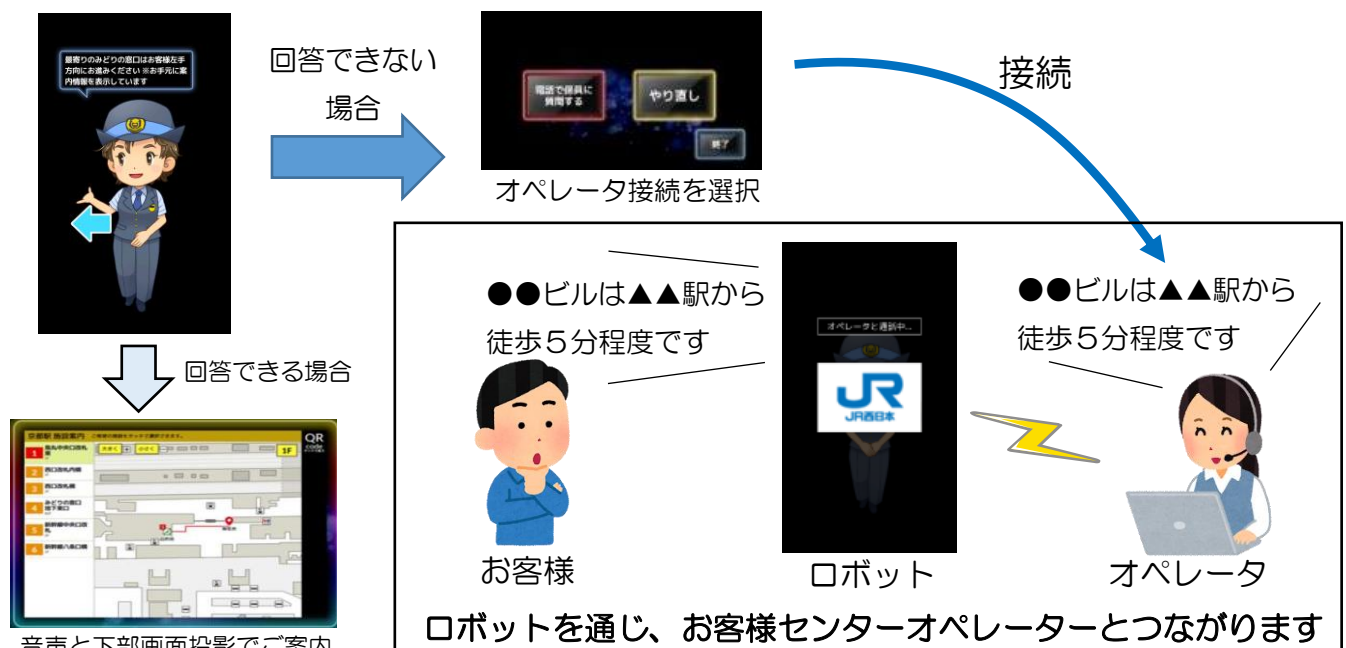
1. 実施概要

大阪駅 桜橋口改札外コンコースにて、2020年3月25日（水）より実証実験中
JR西日本お客様センターとの接続は、2020年9月8日（火）より開始予定

2. 実証実験の内容

- 立体的に投影されるキャラクターが、お客様からのご質問を音声認識により理解し、会話や画面投影を通して、周辺施設や出口などをご案内します(始発～終電)
 - ロボットが回答できないお問合せを受けた際は、JR西日本お客様センターへ接続し、お客様の“がっかり”を防ぎます（お客様センター対応時間は9:00～21:00）
- ※本ロボットは、株式会社JR西日本テクシアにより開発

3. ご案内のイメージ



※タッチパネルや受話器を使用せず、完全非接触で、一連のご案内をすることが可能です
※お答えできなかった内容については、随時回答データベース拡充にて、対応して参ります