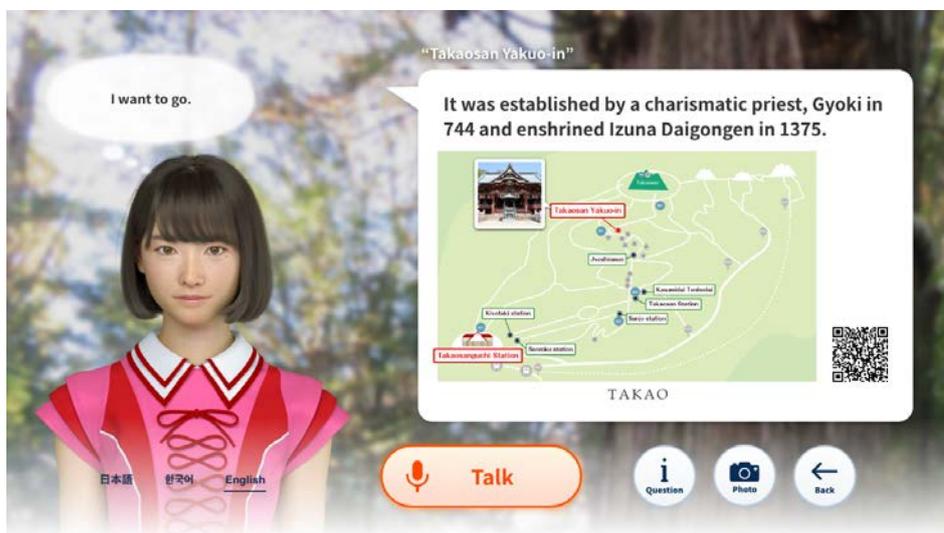


京王線高尾山口駅で「おしゃべり案内板」を活用したAI案内板の実証実験を開始 ～多言語での案内により、訪日外国人対応や案内スタッフの稼働削減への効果を検証～

株式会社NTTドコモ（以下、ドコモ）は、タッチと音声に対応したインタラクティブな多言語AI案内サービス「おしゃべり案内板^{※1}」を、2018年12月21日（金）から京王線高尾山口駅に設置し、実証実験を開始します。



登山道の案内／施設の案内

高尾山エリアは年間300万人もの訪日外国人が観光に訪れるスポットであり、本実証実験は、その玄関口である高尾山口駅での訪日外国人対応のさらなる向上に取り組まれている京王電鉄株式会社のご協力のもと実現しました。

「おしゃべり案内板」は、ドコモのAIエージェント基盤^{※2}を利用しており、設置場所に依じてキャラ、対話シナリオのカスタマイズが可能で、案内スタッフの稼働削減、多言語（日本語、英語、中国語、韓国語）での案内によるインバウンド対応を支援することができます。そこで、観光客が増加する年末年始に合わせて、高尾山口駅にて「おしゃべり案内板」が周辺エリアの観光案内を多言語で行うことで、訪日外国人対応とスタッフの稼働削減の効果検証を行います。

今回は、一般的な会話の対応ができる「おしゃべり案内板」の対話シナリオのカスタマイズを行い、高尾山口駅で訪日外国人の方から多く受ける質問や、高尾山への登山に関する情報のご案内を可能としました。また、今回、お客さまに実際に「おしゃべり案内板」を体感していただく初めての实証実験となります。お客さまとの対話は、3DCGのSaya^{※3}が行います。

本実証を通して、お客さまのご意見などのフィードバックを受け、「おしゃべり案内版」の2019年度中の商用化をめざしてまいります。ドコモでは、中期戦略2020「beyond宣言」の中で、「トップガンTM※4」を促進し、課題解決に取り組んでおります。ドコモは、スタッフの稼働削減、インバウンド対応の課題解決に取り組むことで、より一層の働き方の効率化を提供し、社会的使命を果たします。

※1 「おしゃべり案内版」はMCPC award 2018サービス&ソリューション部門のAI&ロボット委員会特別賞を受賞しました。

MCPC award 2018は、企業、団体が持つさまざまな情報システム等に、モバイル、AI、Robot、Bluetoothなどにかかわるサービス・ソリューション・技術等を導入し活用した事例であり、自社(団体)の業績、効率化、社会貢献等の面に貢献しているものが、評価されます。(http://www.mcpc-jp.org/press/index.htm)

※2 AIエージェント基盤はNTTグループのAI「corevo[®]」の技術から構成されています。

※3 Sayalは最先端のコンピューターグラフィックスを表現媒体とし、夫婦で活動するTELYUKAの手から誕生したオリジナルバーチャルヒューマン。2015年に発表し瞬く間に世界中で話題になる。ハンドメイドで生まれた彼女は、独特の有機感を持ち、人間とは違う新しい存在(GUIDE)としての役割を探求、進化と成長を見せていくプロジェクトを進行中。

※4 「トップガン」とは、法人のお客さまの潜在ニーズを発掘し、迅速・効果的なソリューション創出を目的とした、法人のお客さまと法人部門・研究開発部門(R&D)の三位一体型の小規模精鋭チームです。

*「corevo」は、日本電信電話株式会社の登録商標です。(http://www.ntt.co.jp/corevo/)



*「トップガン」は、株式会社NTTドコモの商標です。

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社NTTドコモ
移動機開発部 第三アプリ開発担当
TEL:03-5156-3783

実証実験概要

1. 概要

- ・実証内容: 将来的な鉄道でのAI活用に向けて、駅での案内にAI案内板が利用可能かの評価と、AI案内板による、訪日外国人対応効果、スタッフの稼働削減効果の検証を行います。
- ・実証期間: 2018年12月21日(金)～2019年3月22日(金)
- ・実証場所: 京王線高尾山口駅 改札横

2. 設置イメージ

