

2026年3月10日
京王電鉄株式会社 デジタル戦略推進部
感性 AI 株式会社

生成 AI を活用した業務支援システムの本格展開について

当社では、業務品質の向上およびお客様への更なるサービス向上を目的として、2024年4月以降、京王グループ全体で生成 AI ツールの業務活用検証を実施してまいりました。この度、検証により安全性向上やお客様対応の迅速化等に効果が確認できたことから、以下の通り「AI エージェント機能」（以下、本機能）を本格導入いたします。今後も最新技術を活用し、安全・安心な鉄道運営とグループ全体の質の高いサービスの提供に努めてまいります。

記

1. 概要

京王グループ独自のセキュアな環境下で動作する生成 AI ツール「KEIO AI-Hub」において、各業務に特化した支援を行う「AI エージェント」をグループ全体へ展開いたします。

（1）導入の背景とこれまでの経緯

京王グループでは、デジタルトランスフォーメーション（DX）による業務改革と新たな価値創出を推進しています。その一環として、京王電鉄と感性 AI は、生成 AI の可能性にいち早く着目し、2023年度よりセキュリティ環境を確保した社内独自の生成 AI 活用基盤の開発に着手しました。

2024年度からの段階的な展開を経て、この度、京王グループ全事業セグメント（交通業、不動産業、ホテル業、建築設備業、生活サービス業）での導入が完了し、広範な業務領域において AI 活用が進められています。

【導入スケジュール】

- 2023年8月 試験展開
- 2024年4月 段階的に本格展開開始
- 2026年3月 京王グループ34社（全セグメント）へ導入

2. 導入効果

本機能の導入により、以下の効果を通じてお客様へのサービス向上を図ります。

- **宿泊施設・商業施設におけるお問い合わせ対応の迅速化と正確化**

ホテル等において、施設ごとの設備情報や規則をA Iが即座に参照し、多言語を含めたお問い合わせに対して、迅速かつ正確にご案内いたします。



- **建設・不動産事業における品質管理の強化**

仕様書や図面等の専門的な確認業務にA Iを活用し、チェック体制を強化することで、提供する建物や住まいの安全性・品質を向上させます。



- **鉄道現場における安全性向上**

膨大なマニュアルや過去の点検事例を即時に検索・活用できる環境を整え、メンテナンス業務の精度向上および安全運行に寄与します。



3. 導入時期

2026年 3月より順次拡大

4. 導入対象

京王グループ全社（鉄道、バス、不動産、ホテル、生活サービス等）

2026年3月時点で生成AIツール「KEIO AI-HUB」はグループ34社に活用されております。

5. その他

「KEIO AI-HUB」および

本機能はお客様の個人情報やプライバシーの保護に十分配慮した、社内固有のセキュリティ環境下で運用いたします。

以上