

2024年11月27日
 京王電鉄株式会社
 株式会社日立製作所

京王電鉄と日立、AI 駅係員サービス実現に向けた実証実験を開始

AI アバターを活用し、駅の特徴やお客さまのニーズに合わせた情報提供と駅係員の案内業務をサポート



AI 駅係員サービスの利用の様子とポスター画像

京王電鉄株式会社(以下、京王電鉄)と株式会社日立製作所(以下、日立)は、2024年12月2日から2025年3月2日の期間でAI 駅係員サービスの実証実験(以下、本実証)を行います。本実証では、インバウンド対応やタイムリーな情報共有などの案内サービスの質向上に加え、駅係員の案内業務サポートを目的に、相模原線の橋本駅と京王多摩センター駅の2駅に、AI アバターを搭載したタッチパネルディスプレイを設置します。本実証を通じ、電車の時刻表や乗り換え案内、駅周辺の施設案内や目的地までの移動経路など、お客さまの知りたい情報を収集・分析するほか、AI アバターの利用率などを検証することで、お客さまが求める情報をタイムリーに提供し、お客さまの快適な駅利用の実現をめざします。

■背景

近年、少子高齢化に伴う労働人口の減少や、インバウンド需要の高まりによる訪日外国人観光客の増加により、駅係員の案内業務における高度な対応の必要性がさらに高まっています。

京王電鉄では、多様なお客さまへの案内サービス拡充およびDX活用による駅係員の案内業務サポートを重要課題と捉えています。この課題解決に向けて、このたび、京王電鉄と日立は、駅周辺の案内のニーズが高い橋本駅と、テーマパークを有し訪日外国人観光客の利用も多い京王多摩センター駅の2駅で、AI 駅係員サービスの実証実験を行います。

■AI 駅係員サービスの特長

日立は、鉄道業界が抱える課題を解決するため、さまざまな機能を有した AI 駅係員サービスの検討を進めてきました。特長は、以下の4点です。

- (1) 生成 AI を活用し、複雑な問い合わせにも自動で応答
- (2) 遠隔応答やスマートフォン対応により、お客さまが利用しやすい方法でご案内が可能
- (3) 駅の特性やお客さまのニーズに合わせた情報を提供
- (4) 多言語機能でインバウンド需要に対応(本実証では日本語・英語・中国語・韓国語)

AI 駅係員のアバターが搭載されたタッチパネルディスプレイに、お客さまが問いかけると、AI 駅係員が自動で応答します。生成 AI に駅係員として答えさせたい内容を学習させることで、正当性と応答精度の高い自動応答を実現します。さらに、駅係員が自由に投影情報を作成・設定できるため、駅周辺施設のアクセスや、定期券購入の開始時期など、お客さまのニーズや季節・イベントなどに合わせ、FAQ 応答ができる範囲を広げることができます。

また、京王電鉄のホームページと連動し最新の運行情報を表示するほか、列車のダイヤが乱れた際は、駅構内の最新案内に誘導するアナウンスを表示します。

駅に設置されたタッチパネルディスプレイだけでなく、AI 駅係員のポスターの NFC タグ^{*1}にスマートフォンをかざすと、スマートフォンのブラウザ上でも同等のサービス^{*2}を受けることができます。そのため、タッチパネルディスプレイが他のお客さまの利用中でも、自分のペースで利用することが可能です^{*3}。

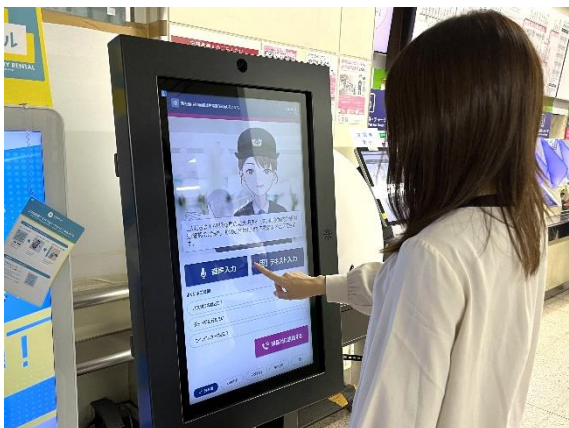
*1 株式会社 日立ハイテクネクサスの NFC タグ関連サービス「真贋判定サービス(MIWAKERU®)」と連携

*2 システムの拡張性に優れている Amazon Web Services(AWS)のパブリッククラウドを活用。(AWS は、米国および/またはその他の諸国における、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の登録商標または商標です。)

*3 スマートフォンで AI 駅係員サービスを受けられるのは AI 駅係員サービス設置駅のみ



画面イメージ



橋本駅の利用の様子



京王多摩センター駅の利用の様子

■実証実験の概要

- ・期間：2024年12月2日(月)～2025年3月2日(日)
- ・場所：相模原線 橋本駅 2F 改札付近
相模原線 京王多摩センター駅 2F 精算機付近
- ・利用可能時間：04:00～25:00

■今後の展望

京王電鉄は、本実証をもとに、多様なお客さまへの案内サービス拡充および駅係員の案内業務サポートを実践し、今後もお客さまが快適に駅・電車をご利用いただけるようなAIの活用方法をさまざまな角度から検討します。

日立は、駅係員の案内業務サポートと公共交通機関を利用するお客さまのニーズに合わせた最適な案内サービスの実現に向け、AI 駅係員サービスの社会実装をめざし、今後も機能強化や実証実験を推進します。

■お客さまのお問い合わせ先

京王お客さまセンター TEL：03-3325-6644（9：00～18：00）

※2024年12月30日（月）～2025年1月3日（金）は休業

【参考1】京王電鉄について

京王線と井の頭線を中心に、東京都西部と神奈川県北部をおもな事業エリアとしています。49社のグループ会社を抱え、生活関連サービス事業者として運輸業、流通業、不動産業などの事業を展開しています。スタートアップ企業等の外部パートナーとの事業共創の一環として、2023年5月からAIを活用したお忘れ物検索サービス「落とし物クラウド find」を導入しました。また、従来から進めている鉄道構造物のGISプラットフォーム「K-PaS」に加え、2024年3月には、鉄道沿線設備の維持管理向けデジタル・ソリューション「てつてん®」を採用し、鉄道の技術系部署間において現場施設状況を共有化するなど、お客さまの利便性向上および鉄道・駅の運営DXによる運営の効率化・安全性の向上の実現を推進しております。

【参考 2】日立製作所について

日立は、データとテクノロジーでサステナブルな社会を実現する社会イノベーション事業を推進しています。お客さまの DX を支援する「デジタルシステム&サービス」、エネルギーや鉄道で脱炭素社会の実現に貢献する「グリーンエネルギー&モビリティ」、幅広い産業でプロダクトをデジタルでつなぎソリューションを提供する「コネクティブインダストリーズ」という 3 セクターの事業体制のもと、IT や OT(制御・運用技術)、プロダクトを活用する Lumada ソリューションを通じてお客さまや社会の課題を解決します。デジタル、グリーン、イノベーションを原動力に、お客さまとの協創で成長をめざします。3 セクターの 2023 年度(2024 年 3 月期)売上収益は 8 兆 5,643 億円、2024 年 3 月末時点で連結子会社は 573 社、全世界で約 27 万人の従業員を擁しています。詳しくは、日立のウェブサイト(<https://www.hitachi.co.jp/>)をご覧ください。