

2025年1月17日

## AIアバター駅係員「こころ」による お客さま向け案内サービスの実証実験を実施

～アバターと生成AIによる多様な働き方の検討と駅係員の案内業務をサポート～

京王電鉄株式会社（本社：東京都多摩市、代表取締役社長：都村 智史、以下「京王電鉄」）は、AVITA株式会社（本社：東京都目黒区、代表取締役社長CEO：石黒 浩、以下「AVITA」）と共同で、1月17日（金）14時から3月31日（月）まで、AVITAが提供するアバター接客サービス「AVACOM」を活用したAIアバター駅係員によるお客さま向け案内サービスの実証実験を実施します。

これは、オリジナルのAIアバター駅係員が搭載された案内用タブレットを改札付近に設置し、お客さまからの質問に対してAIが判断して自動回答を行えるだけでなく、AIで回答が難しい場合に遠隔操作でスムーズにオペレーターに接続し、お客さまに回答することができるものです。

オペレーターは、遠隔での対応が可能のため、少子高齢化に伴う労働力人口の減少に対する時間や場所にとらわれない多様な働き方の検討を進めてまいります。



《AIアバター駅係員「こころ」設置イメージ》

### 本件のポイント

- ① 駅の特長や顧客ニーズに合わせた適切な情報提供と駅係員の案内業務サポートを目的に、対象期間中、京王新線新宿駅新都心口と聖蹟桜ヶ丘駅東口で実施。お客さまを検知した際に、有人才オペレーターによる能動的なサポートができるほか、需要の高いインバウンド対応も約100言語のリアルタイム翻訳機能を使うことでタイムラグなくスムーズな案内が可能
- ② 顧客ニーズのデータ収集・分析に加え、駅業務の窓口対応およびAI対応における傾向や特徴を分析・把握することが可能
- ③ 本実証実験を通じて、少子高齢化に伴う労働力人口の減少に対する時間や場所にとらわれない多様な働き方の検討や、ターミナル駅である主要エリアとベッドタウンといった異なる特徴を持つ二駅で実証実験を行い、顧客ニーズの定性・定量データの把握により多様なお客さまの声に応えられる駅運営体制を目指す

# 1. AIアバター駅係員「こころ」によるお客さま向け案内サービスの実証実験について

## (1) 概要

アバター接客サービス「AVACOM」を活用したお客さま向け案内サービスの実証実験を実施します。顧客ニーズのデータ収集・分析に加え、駅業務の窓口対応およびAI対応における傾向や特徴を分析・把握します。

## (2) 実施期間

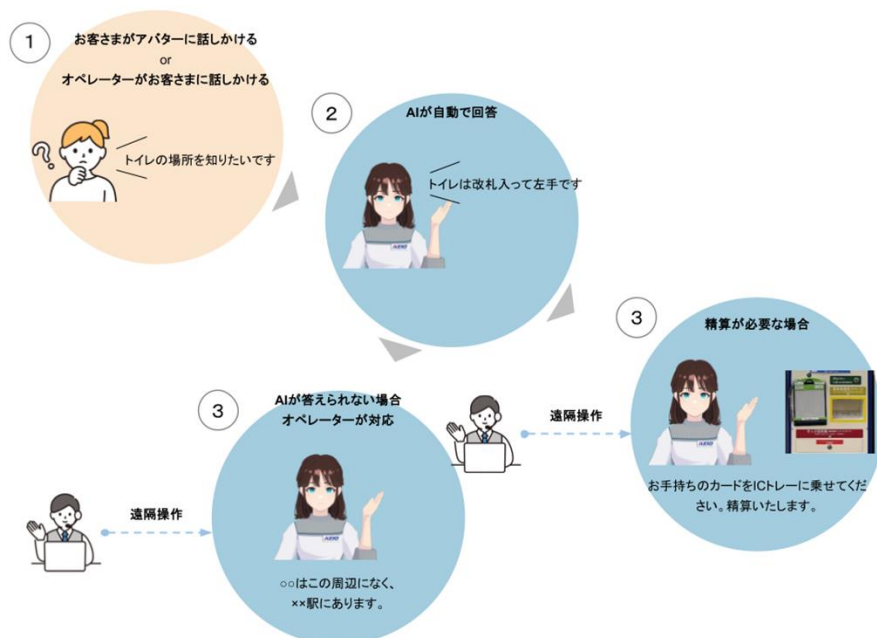
1月17日（金） 14時～ 3月31日（月）

## (3) 営業場所・時間

- ・京王新線新宿駅 新都心口（6時45分～22時00分）
- ・京王線聖蹟桜ヶ丘駅 東口（4時00分～25時00分）

## (4) 案内フロー

- ①設置されている案内タブレットのアバターにお客さまから話しかける、もしくは、オペレーター（駅係員）がカメラを通して困っているお客さまを発見して話しかける
- ②お客さまからの質問に対して、AIが回答内容を判断し、自動回答する
- ③AIが答えられない場合や精算が必要な場合に、遠隔操作でオペレーター（駅係員）がアバターを通じて質問の回答や精算処理など対応する



### 《案内フローイメージ》

## (5) サービスの特徴

- ・ AI対応におけるお客さまに向けたスムーズなご案内

設置されている案内タブレットのアバターにお客さまから話しかけるとAIを活用した「お忘れ物について」「駅構内や周辺施設」などを自動で回答します。また、お客さまを検知した際に、オペレーターによる能動的なサポートが可能となります。

- ・ オペレーターにおけるリアルタイム翻訳機能を活用したインバウンド対応

英語・韓国語・中国語を始めとする約100言語のリアルタイム翻訳機能を搭載しており、オペレーターと会話する際、需要の高いインバウンド対応もタイムラグなくスムーズな案内が可能となります。

- ・ 顧客ニーズの定性・定量データの把握による駅業務の見える化

駅の特性や接客傾向、頻度、件数等を把握し、今後の接遇・サービス向上につなげます。

## (6) AI 駅係員「こころ」について

### ■名前

「こころ」

### ■名前の由来

近未来的な服装の新人駅係員としてお客さまとの会話を通して成長していきます。

AI というと「心」を持たない冷たいイメージがありますが、アバターとして人が操作することも想定しており、新人駅係員としてお客さまと「心」を通わせる役割であることを意味しています。お客さまに安心感を与える存在になってほしいという思いから命名しました。地域と密接に関わる存在として、駅の玄関口である改札にすることで、将来に向けて地域の人々の「心」に寄り添う存在でありたいという願いを込めています。



《AI アバター駅係員「こころ」イメージ》

## 2. 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)

## 3. アバター接客サービス「AVACOM」について

アバターや生成AIなどのAI技術によって接客を効率化するオンライン接客サービスです。マルチプラットフォームに対応しており、AIの活用やリモート接客（遠隔接客）により、WEBサイト上でのオンライン接客による売上・契約増加や、問い合わせ効率の向上、店舗や受付の無人化・省人化、人手不足の解消につなげています。

サービス紹介ページ：<https://avita.co.jp/avacom>

### 【参考】AVITA株式会社

- (1) 会社名 AVITA株式会社
- (2) 代表者 石黒 浩
- (3) 所在地 東京都目黒区下目黒1丁目8番1号
- (4) 設立 2021年
- (5) URL <https://avita.co.jp/>
- (6) 事業概要 アバターや生成AIを活用したサービス開発（アバター接客サービス「AVACOM」、ロープレ支援サービス「アバトレ」）／アバターや生成AIを活用したマーケティング支援