

AI とコミュニケーションロボットによる お客さまご案内に関する実証実験第 2 弾を実施！

～2019年3月4日（月）より銀座線新橋駅で開始～

東京地下鉄株式会社（本社：東京都台東区、代表取締役社長：山村 明義、以下「東京メトロ」）では、より便利で快適に東京メトロをご利用いただくため、東芝インフラシステムズ株式会社（以下「東芝インフラ」）とNTTコミュニケーションズ株式会社（以下「NTT Com」）の協力のもと、東京メトロ新橋駅をご利用されるお客さまに対して、ロボットを用いた駅構内や乗換などのご案内を行う共同実証実験第 2 弾（以下「本実証実験」）を2019年3月4日（月）より開始します。

本実証実験では、AI やロボットを活用して「日本語」「英語」「中国語（繁体字/簡体字）」による会話形式のご案内に取り組みます。また、ネットワーク環境に依存しないシステム構成で、お客さまをお待たせすることなくご案内できるサービスの実現を目指します。

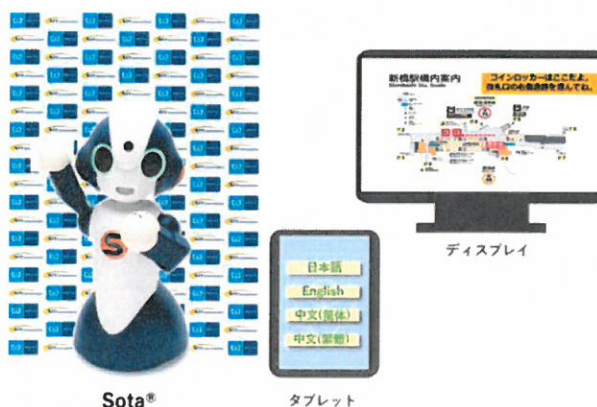
今後も、新たな技術の活用を通じて、より多くのお客さまに満足いただけるサービスを提供してまいります。

本実証実験の詳細は別紙をご覧ください。

東芝インフラのご案内サービスイメージ



NTT Comのご案内サービスイメージ



実証実験の概要

1 実施場所

東京メトロ新橋駅 5 番出入口付近

2 日時

東芝インフラ : 2019 年 3 月 4 日(月)~2019 年 3 月 10 日(日) 10:00~15:00

NTT Com : 2019 年 3 月 11 日(月)~2019 年 3 月 17 日(日) 10:00~15:00

3 ご案内内容

- ・ 駅構内設備のご案内 (トイレ、コインロッカー、ATM などの場所)
- ・ 東京メトロ銀座線新橋駅周辺施設への最寄出口のご案内 他

4 特徴

(1) 東芝インフラ

- ・ 片手サイズのロボット「ApriPetit™ (アプリプチ) *1」がご案内
- ・ 音声から人の発話を理解
- ・ 音声案内に加え地図と写真の併用でわかりやすくご案内
- ・ ネットワーク環境に依存しない製品で対応速度の向上を実現
- ・ AI には「RECAIUS (リカイアス) *2」を採用

(2) NTT Com

- ・ 愛らしいロボット「Sota®*3」による親しみやすい会話形式でのご案内が可能
- ・ ご案内中でも話しかけられるなど、自然なテンポでの人とロボットの会話が可能
- ・ 音声案内とタブレット操作に加え、ディスプレイに地図を表示してのご案内が可能
- ・ ネットワーク環境に依存しない構成による対応速度の向上を実現 (前回実証実験比)
- ・ AI には多言語案内ロボットソリューション「AMARYLLIS™ (アマリリス) *4」を採用

5 今後の展開

今後、より多くのお客様へのサービス向上を目指し、ご案内の高度化を図ります。さらに、電話や Web でのお問い合わせデータの活用など、さまざまなチャネルを通じたご案内品質の向上に努めてまいります。

*1 「ApriPetit™」は片手で持ち運び可能なサイズのロボットです。

*2 「RECAIUS」は東芝デジタルソリューションズ (株) の製品です。

<https://www.toshiba-sol.co.jp/pro/recaius/>

*3 「Sota®」はヴイストーン株式会社の登録商標です。

<https://Sota.vstone.co.jp/home/>

*4 「AMARYLLIS™」は NTT テクノクロスの製品です。

<https://www.ntt-tx.co.jp/products/robotconciierge/amaryllis/>