

AI自動応対



バーチャル駅員
「運鳥(はこびどり)」

バーチャル駅員による新たなチケットングサービス

「話せる券売機」アシストマルスが、バーチャル駅員の案内でさらに進化。

駅出札業務の自動化、無人化をより強力にサポートします。

会話による購入操作内容は文字でも表示されるため、耳が不自由なお客さまも安心してご利用いただけます。

バーチャル駅員による案内例



音声認識、



タッチで操作可能



お待たせしました
8時05分発の普通席窓側席はいかがでしょう

バーチャル駅員の発話内容を
上部のモニターに表示

耳が不自由なお客さまにも対応

●お客さまのご要望に合う最適な経路を提案

列車と経路のご案内

音声受付中

たとえば
・次の列車にしたい / グリーン車にしたい 【該当する変更内容】
・これでよい / この列車にする

3時間 55分 2回 ¥14,420円 / 大人1名

12/26

8:05 大阪

J R 京都線 (京都行)

8:09 新大阪

① のぞみ 216号

普通車 詳細 変更

10:54 東京

11:22 J R 京葉線 (海浜幕張行)

12:00 海浜幕張

検索条件を変更

時刻を変更

この列車でよい

OK

コールセンターへ
問い合わせ

12月25日 10時 5分

取消

●座席 (指定席・自由席・グリーン車) の選択・変更

列車と経路のご案内

のぞみ 216号

新幹線

8:24 - 10:54
2時間 30分

別の列車に
変更

設備・座席

普通車 グリーン車

座席を選択する

自由席

12月25日 10時 5分

■お客さまがお困りの場合は、オペレーターを呼び出して接客を引き継ぐことが可能です。■引き継ぎ時には、途中まで入力した購入の条件もオペレーターに連携します。

人手不足・ 技術継承問題を解決

駅現場やコールセンターの
負担を軽減します。

バリアフリー対応の 促進

音声とタッチによる操作、
発話内容の表示により
耳や言葉、目が不自由な
お客さまへの対応を
促進します。

非対面販売への 対応

新しい生活様式による
非対面のニーズに
対応します。

操作性・利便性の 向上

会話によるきっぷ購入で
操作性・利便性を向上し、
セルフ購入率を
拡大します。

FOR THE FUTURE

「チケットングへの多様なニーズ」
に対応

サイネージ

サイネージにAI自動応対機能を搭載し、バーチャル駅員が接客

スマートフォン

スマートフォンを使用してバーチャル駅員が接客