

AI自動応対



ご紹介動画



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。

AIを活用した会話型の購入操作により、簡単な操作できっぷの購入が可能です。



バーチャル
駅員




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



お待ちせしました。
8時31分発、普通車の窓側はいかがですか。



ご利用は大阪から海浜幕張まで、
12月26日、おとな1人の片道乗車券、
普通車で間違いございませんか。



きっぷの準備が整いました。
お値段は15,270円です。
受話器を置いて、ご入金ときっぷの受取をお願いいたしま
す。

バーチャル駅員の発話内容を
上部のモニターに表示

AIとの会話内容を、
文字でも確認できます。



●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

3時間 47分 2回 ¥15,270円 / おとな1人

12/26

- 8:31 大阪
- 東海道・山陽本線 (高槻行き)
- 8:35 新大阪
- 8:45 ① のぞみ2号 (窓)
- 普通車 変更1 座席表1
- 11:15 東京
- 11:46 京葉線快速 (蘇我行き) 喫煙ルーム付近席はこちら
- 12:18 海浜幕張

検索条件を変更
次の候補
日時または人数の条件を変更

この列車でよい
OK

オペレーターへ
問い合わせ

12月25日 15時33分

前の画面に
戻る

●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

3時間 47分 2回 ¥15,270円 / おとな1人

のぞみ2号

8:45 - 11:15
2時間 30分

座席の種類

普通車 グリーン車 喫煙ルーム
付近席はこちら

自由席

オペレーターへ
問い合わせ

12月25日 15時33分

前の画面に
戻る



機能の特徴

音声会話による購入のための機能・デザイン

- バーチャル駅員がしゃべっている間でも、いつでもお客さまの音声を認識できます。
- 画面デザインや発話ガイドで、お客さまが自然に発話できるようサポートします。
- 同音駅名への対応や音声認識のチューニングにより、音声でも高精度な駅名入力が可能です。
- バーチャル駅員は、オリジナルキャラクターの設定やランダム表示も可能です。



音声入力の状況に合わせて話し方ガイド(発話例)を表示

同音・同表記の駅候補をご提案

話し方ガイド

- 到着駅を指定する 東京駅まで
- 経由駅を指定する 金沢駅経由
- 利用日時を変更する 10月14日の21時 明日の9時に到着
- 人数を変更する おとな2人 こども3人 この内容で決定する オーケー

駅を選択してください

- 仙台
- 川内 (鹿児島県)
- 川内 (岩手県)
- 美作千代
- この中がない

オペレーター接客時間短縮のための機能・デザイン

- AIでは対応できないきっぷや、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。
- 接客を引き継ぐ際には、途中まで入力した購入の条件や、ご案内した経路の情報をオペレーターに連携します。

導入効果

お客さま

操作性・利便性の向上

- 音声による操作で、機械が苦手な方でもきっぷが購入できます。
- きっぷ購入時の待ち時間や接客時間を短縮します。

鉄道事業者さま

コールセンター運用負荷の改善

- AIが接客を担当することにより、オペレーターの負荷を軽減します。
- AIが接客した情報をオペレーターに連携することで、接客時間を短縮します。



FOR THE FUTURE

「チケットへの
多様なニーズ」
に対応

インバウンド対応

バーチャル駅員による、外国語での接客を目指します。

取扱範囲の拡大

バーチャル駅員が対応可能な券種や取扱を拡大し、利便性の向上を目指します。

サービス提供箇所の拡大

サイネージやスマートフォン等、様々な機器へのAI自動対応機能搭載を目指します。

