

2021年7月30日
凸版印刷株式会社

凸版印刷、鉄道事業者7社連携による AIを活用したお客様案内の実証実験に参加

凸版印刷が提供する「BotFriends® Vision」と「BotFriends® Vision+」を
高輪ゲートウェイ駅、大阪梅田駅、東北4県ターミナル駅に導入

凸版印刷株式会社(本社:東京都文京区、代表取締役社長:磨 秀晴、以下 凸版印刷)は、多言語AIサイネージ「BotFriends® Vision」と、遠隔接客機能を追加した「BotFriends® Vision+」を開発し、駅や公共施設、商業施設における案内接客業務のデジタル化に取り組んできました。

このたび凸版印刷は、近畿日本鉄道株式会社、京王電鉄株式会社、東急電鉄株式会社、南海電気鉄道株式会社、西日本旅客鉄道株式会社、阪急電鉄株式会社(以下 阪急電鉄)、東日本旅客鉄道株式会社(以下 JR 東日本)の鉄道事業者7社が実施する、AIを活用した「非対面」や「非接触」でのお客様案内の実証実験(以下 本実証)に参加し、「BotFriends® Vision」と「BotFriends® Vision+」を、JR 東日本山手線の高輪ゲートウェイ駅、阪急電鉄の大阪梅田駅、東北4県ターミナル駅、計6駅に設置します。

凸版印刷は本実証において、非接触型の多言語AIサイネージ「BotFriends® Vision」と「BotFriends® Vision+」を、駅を利用するお客様に安心して使っていただける仕組みとして提供すると同時に、音声認識による方言の認識精度の検証を本実証で実施予定です。



(左)BotFriends® Vision、(右)BotFriends® Vision+



(左)JR 東日本高輪ゲートウェイ駅案内画面、(右)阪急電鉄大阪梅田駅案内画面

■ 背景

社会環境の変化や多様化するニーズを受け、駅の案内業務の情報量が増大し、かつ複雑化しています。また、新型コロナウイルス感染拡大の状況下における非接触/非対面型接客への対応も求められています。そのような中、凸版印刷は、AIを活用した非接触型の案内端末「BotFriends® Vision」「BotFriends® Vision+」を開発。さまざまな駅で試験導入が進められています。

本実証への参加を通じて、利用者からの様々な質問内容を AI に学習させることで、精度向上を目指すとともに、「乗換案内」「駅構内や駅周辺の案内」などを中心に、問い合わせに対し適切な案内ができているかを検証します。

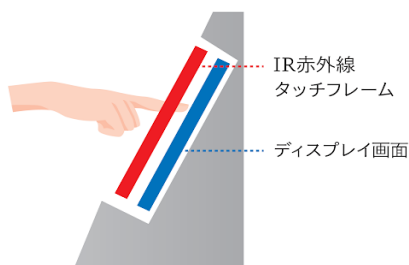
■ 「BotFriends® Vision」と「BotFriends® Vision+」の設置期間について

- ・阪急電鉄：大阪梅田駅 2021年7月7日(水)～10月31日(日)予定
- ・JR 東日本：高輪ゲートウェイ駅 2021年7月16日(金)～2023年7月15日(土)予定
仙台駅、盛岡駅、秋田駅、新青森駅 2021年4月1日(木)～2022年4月30日(土)予定

■ 「BotFriends® Vision」「BotFriends® Vision+」の特長

・非接触型タッチパネルフレーム「CleanTouch」を採用

非接触型タッチパネルフレーム「CleanTouch」は画面に触れる事なくタッチコンテンツの操作が可能なセンサーデバイスです。表示画面とセンサーガイドとの距離を保つ事で、画面内に入った指の位置を検知、ポインタリガーを出す事で画面上の操作位置を認識します。タッチポイントは 10 ポイント実装しているため、画像のピンチ拡大・縮小など、多点操作にも対応しています。



非接触型タッチパネルフレーム「CleanTouch」

・バリアフリーに配慮した筐体設計を実現

公共・商業施設への導入設置を考慮し、バリアフリーに配慮した筐体設計を実現。音声に関しても、専用スピーカーを内蔵する事で騒音環境下でも聞き取りやすい音声案内を実現。

・AI と人によるハイブリッド接客を実現（「BotFriends® Vision+」のみ）

よくある質問に関しては、多言語 AI チャットボットによる自動応答で無人化。自動応答での対応が難しい質問や、イベントと連動させた特別な案内については遠隔地からネットワークを介して有人案内を行うなど、AI と人がコラボレーションしたハイブリッド接客が可能です。

なお、凸版印刷オリジナルキャラクターである「小石川 彩」がお客様の質問に回答を行い、仙台・盛岡・秋田・新青森駅では、JR 東日本オリジナルキャラクター「陸奥 めぐ」が案内を行います。

・利用シーンに合わせて複数パターンの接客方法を実現（「BotFriends® Vision+」のみ）

① 案内係の映像と音声を繋いだ遠隔接客

案内係の映像と音声および地図などの画像を「BotFriends® Vision+」筐体へ配信し、利用者の映像と音声を内勤室やお客センターに設置した PC へ配信する事で、遠隔地からの接客案内を実現。同時に案内係へは AI による回答アシスト機能を提供し、お客様に対する案内業務をサポートします。

② バーチャルキャラクターを介した遠隔接客

イベントやキャンペーン等ではバーチャルキャラクターを遠隔から操作する事で、お客様との対話を楽しんでもらえるような演出が可能。

③ 案内係のスマートフォンやコールセンターへ入電を行う遠隔接客

追加オプション機能として、IP 電話機能を内蔵することで、案内係の持つスマートフォンや、コールセンターへ直接入電することも可能となりました。

■ 今後の目標

凸版印刷は本実証への参加を通じて、音声認識の精度などさらなる機能向上を進めるとともに、「BotFriends® Vision」および「BotFriends® Vision+」を、鉄道、流通、小売、ホテルなどのサービス・インフラ業界に向けて拡販を進め、2025 年度までに遠隔体験ソリューションや先端表現ソリューションなど関連受注含め 50 億円の売り上げを目指します。

また、昨今の非接触・非対面の接客ニーズに対応し、省人化や多言語対応などの社会課題の解決に貢献していきます。

* 本ニュースリリースに記載された商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。

* 本ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

以 上