

2022年2月25日
西日本旅客鉄道株式会社

AIによる自動対応機能を搭載した 「みどりの券売機」の実証実験を行います！

西日本旅客鉄道株式会社（本社：大阪市北区、社長：長谷川一明）は、2023年春に開業予定のうめきた（大阪）地下駅を「JR西日本技術ビジョン」の具体化に挑戦する駅と位置づけ、『『あなた』が笑顔になる駅』をコンセプトに検討を進めております。

この度、うめきた（大阪）地下駅におけるサービス提供の実現に向けた可能性を検討する為、京都駅において、「AI自動対応機能を搭載した、みどりの券売機（以下、みどりの券売機プラスAI（仮称）」の実証実験に取り組みます。

※ うめきた（大阪）地下駅について

<https://www.westjr.co.jp/railroad/project/#projectI>

※ 「JR西日本技術ビジョン」について

<http://www.westjr.co.jp/company/action/technology/vision/>

1. 実施場所

京都駅西口 みどりの窓口内 みどりの券売機プラス（1台）

2. 実施時期

2022年2月26日（土）～3月10日（木） 6:30～21:00（予定）

※今後の開発状況により、必要に応じて別途実証実験を行う場合がございます。

3. 実施概要

従来の「みどりの券売機プラス」に、AIによる自動対応機能を搭載いたします。

画面に投影されるキャラクターとの対話を通じ、音声による操作できっぷの購入が可能です。

※みどりの券売機プラスAI（仮称）は「鉄道情報システム株式会社」が提供するシステムです。

※本実証実験は「鉄道情報システム株式会社」と共同で実施致します。

4. 実証実験のイメージ（別紙1参照）

5. その他

- ・従来の「みどりの券売機プラス」どおり、ご自身の操作でのご利用や、コールセンターのオペレーターのご案内によるご利用も可能です。
- ・AI自動対応機能で購入できるきっぷは乗車券・特急券等一部のきっぷとなります。

今回のご案内の取り組みは、SDGsの17のゴールのうち、特に8番、9番、10番に貢献するものと考えています。



SUSTAINABLE
DEVELOPMENT GOALS

JR西日本グループは持続可能な開発目標（SDGs）を支援しています。



(別紙1) 実証実験のイメージ

(1) “みどりの券売機プラスAI” 設置箇所

京都駅西口、みどりの窓口内のみどりの券売機プラス1台に、AI自動対応機能を搭載します。

◆京都駅構内図（検証箇所）



◆みどりの券売機（対象機）



(2) “みどりの券売機プラスAI” 案内イメージ

画面に投影されるキャラクターがご利用区間、日時、お座席等のご希望をお伺いします。受話器を通してお話いただくことで、ご要望の内容をAIが理解し、最適なきっぷ購入のアシストを行います。

① AIが発話、お伺い



② 音声を認識し、自動入力

京都から

※外見は「みどりの券売機プラス」と同様です。上部のディスプレイにAI自動対応機能付きであることを表示します。
(写真はイメージです。)