

2023年1月18日  
西日本旅客鉄道株式会社

お客様のシームレスな移動をサポート！

## 大阪駅（うめきたエリア）に近未来の案内サービスを実装！

～みどりの券売機プラス+AI、AI案内ロボット、視覚障がい者向けナビゲーションシステム「shikAI」～

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3月18日に開業予定の大阪駅（うめきたエリア）を、イノベーションの実験場『JR WEST LABO』の中心として、「JR 西日本技術ビジョン」の具体化に挑戦する未来駅と位置づけ、これまでにない新しい体験をお客様に提供いたします。

その実現のために、先進的なデジタル技術により、未来駅にぴったりの新案内サービスを開業時に導入することをご報告いたします。具体的には、大阪駅（うめきたエリア）開業時に、「みどりの券売機プラス+AI」「AI案内ロボット」「視覚障がい者向けナビゲーションシステム（shikAI）」を実装し、お客様のシームレスな移動をサポートいたします。

※大阪駅（うめきたエリア）：<https://www.westjr.co.jp/railroad/project/project2/>

※「JR 西日本技術ビジョン」：<http://www.westjr.co.jp/company/action/technology/vision/>

※『JR WEST LABO』における共創：<https://www.westjr.co.jp/railroad/westlabo/>

### 1. AI自動応対機能を搭載した、みどりの券売機「みどりの券売機プラス+AI」（別紙1参照）

従来の「みどりの券売機プラス」に、AIによる自動応対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。

本機能は大阪駅での導入が全国初となります。（※当社調べ）

※AI自動応対機能を搭載した、みどりの券売機（みどりの券売機プラス+AI）は鉄道情報システム株式会社の提供するサービスを利用し、JR西日本が提供するサービスです。

### 2. AI案内ロボット（別紙2参照）

AIアシスタント（Ayumi）が、お客様からのご質問を音声認識により内容を理解し、音声や画面投影を通して、周辺施設や出口、乗り換え情報等のご案内を行います。周辺施設や複雑な駅構内の目的地も、AIアシスタントのAyumiがご案内のお手伝いを行います。そのほかにも乗り換え情報や、観光地案内など、お客様の鉄道の旅が、より充実する情報を提供します。

※AI案内ロボットは「株式会社JR西日本テクシア」が開発したシステムです。

### 3. 視覚障がい者向けナビゲーションシステム「shikAI」（別紙3参照）

点字ブロック上に設置したQRコードを、お手持ちのスマートフォン上の専用アプリで読み取ることで、事前に設定した目的地までの点字ブロックの経路を音声で案内します。

※視覚障がい者向けナビゲーションシステム（shikAI）は「リンクス株式会社」が提供するシステムです。

※QRコードは（株）デンソーウェーブの登録商標です。

今回のご案内の取り組みは、SDGsの17のゴールのうち、特に9・10・11番に貢献するものと考えています。



JR西日本グループ

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。



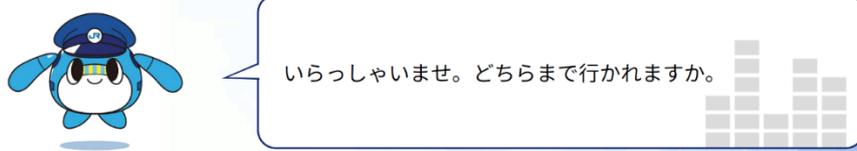
## (別紙 1)

### ○「みどりの券売機プラス+AI」の特徴と導入イメージ

- ・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A I が理解し、最適なきっぷ購入のアシストを行います。これにより、新たにご案内を体験できます。

本導入に先駆けて、2022年2月及び6月～7月に京都駅にて実証実験を行いました。実証実験時の操作イメージは当社の公式YouTube「JR西日本うめきたチャンネル」でもご紹介しています。

※実証実験時の操作イメージ動画：[https://m.youtube.com/watch?v=V850Oo\\_oK08](https://m.youtube.com/watch?v=V850Oo_oK08)



※画像は鉄道情報システム株式会社が提供

※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。

※A I 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。

※掲載画像は開発中のものの為、開業時はデザインが変更となる可能性があります。

## (別紙 2)

### ○AI 案内ロボットの特徴と導入イメージ

- ・AI アシスタント (AyumI) が、お客様へのご案内を行います。
- ・お客様からのご質問を音声認識により内容を理解し、音声や画面投影を通して、周辺施設や出口、乗り換え情報等のご案内を行います。
- ・「○○に行きたい」と話しかけるだけで、その地点からのルートや手段をご案内します。また表示される QR コードをスマホで読み込むことで移動中にも確認することができます。

#### ・AI 案内サービス概要イメージ

※実証実験時の操作イメージ動画：<https://youtu.be/2lMA6mo7Rdk>



歩夢-AyumI-



案内例(メイン画面)



案内例(手元画面)

※AI アシスタント (AyumI) はお客様のご利用により回答できる情報が増えていきます。

※投影するキャラクターは、実施状況に合わせて変更する可能性があります。

※掲載画像は開発中のものの為、開業時はデザインが変更となる可能性があります。

・音声認識と空間投影技術により完全非接触でご利用が可能です。



※画面はイメージです

(別紙3)

## ○視覚障がい者向けナビゲーションシステム「shikAI」の特徴と導入イメージ

・点字ブロックに貼りつけた QR コードを、お手持ちのスマートフォン上の専用アプリで読み取ることで、音声案内により移動を支援します。これにより、視覚障がい者の方がご自身で駅構内を目的地まで移動できるようになります。

・shikAI のサービス概要イメージ

### shikAI システム概要

