

2023年11月15日  
ピーディーシー株式会社  
株式会社 デインプル  
公益社団法人京都市観光協会  
J R西日本京都 S C 開発株式会社

## 京都ポルタでの AI 案内端末「TAZUNE」を利用した実証実験

### ～受付・案内業務の DX 化～

ピーディーシー株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：田中 真吾 以下、「PDC」）は、株式会社デインプル（本社：大阪市北区、代表取締役社長：木下 充男 以下、「デインプル」）及び公益社団法人京都市観光協会（所在地：京都市中京区、会長：田中 誠二 以下、「DMO KYOTO」）と J R西日本京都 S C 開発株式会社（本社：京都市下京区、代表取締役社長：森本 卓壽 以下、「京都 SC」）の協力のもと AI 案内端末「TAZUNE」を活用したお客様へのリモート案内の実証実験を開始します。

本実証実験では、無人の「AI 対話」機能（※1）と有人の「リモート対話」機能（※2）の併用により、館内案内サービスの向上・インバウンド対応・受付案内の効率化・店舗負担の軽減を目的に、案内及び観光における DX（デジタルトランスフォーメーション）の実現を目指します。

#### 【実証実験の概要】

##### 1. 概要

京都ポルタインフォメーションで対応している京都ポルタの施設案内だけでなく、京都の観光スポットなどの観光情報の質問に関しても AI 案内端末が回答します。AI チャットボットに登録する観光情報については「DMO KYOTO」の支援をいただいています。

##### 2. 実証期間

2023年11月21日（火）～2023年12月8日（金）（予定）

##### 3. 実施場所

京都ポルタ（地下街、駅ビル B 2 階）

##### 4. 検証内容

- ① AI 対話（チャットボット）
- ② リモート対話（ポルタインフォメーションスタッフが対応）
- ③ リアルタイム翻訳機能
- ④ 英中韓への言語変換

##### 5. AI 案内端末

アバター式 リモート案内サービス「TAZUNE」(パナソニック コネクト株式会社)  
トップ画面イメージ (※実際の画面とは異なります。)



## 6. 各社の役割

機材提供：ピーディーシー株式会社（東京都港区赤坂2丁目23番1号）

人材協力：株式会社ディンプル（大阪市北区梅田1-11-4 大阪駅前第4ビル22階）

データ提供：公益社団法人京都市観光協会（京都市中京区河原町通二条下ル一之船入町384番地）

実証フィールド・広報：JR西日本京都SC開発株式会社

（京都市下京区烏丸通塩小路下る東塩小路町902番地）

## 7. その他

### ※1

「AI対話」機能は音声認識技術を使うことでお客様の問い合わせ内容を理解し、AIが自動応答するサービスです。AIを活用することで、あいまいな質問にも高精度かつ適切な応答をすることができ、業務効率化に貢献します。

### ※2

「リモート対話機能」はAI対話機能で対応しきれない高度な問い合わせでも、遠隔の専門オペレーターにスムーズに接続し、リモートで対応が出来るので、顧客満足度の向上に貢献します。

### 【参考】

・アバター式 リモート案内サービス「TAZUNE」 ウェブサイト

[https://connect.panasonic.com/jp-ja/products-services\\_tazune](https://connect.panasonic.com/jp-ja/products-services_tazune)

※「TAZUNE」はパナソニック ホールディングス株式会社の商標です。

◇ピーディーシー株式会社

所在地：東京都港区赤坂2丁目23番1号

代表者：代表取締役社長 田中 真吾

事業内容：デジタルサイネージソリューション事業、コンテンツ配信事業、コンテンツ制作事業  
マーケティング、効果測定事業

URL：<https://www.pdc-ds.com>

◇株式会社ディンプル

所在地：大阪市北区梅田1-11-4 大阪駅前第4ビル22階

代表者：代表取締役社長 木下 充男

事業内容：人材派遣事業、人材紹介事業、業務委託事業、教育研修事業

URL：<https://www.dimples.co.jp/>

◇公益社団法人京都市観光協会

所在地：京都市中京区河原町通二条下ル一之船入町384番地 ヤサカ河原町ビル8階

代表者：会長 田中 誠二

URL：<https://www.kyokanko.or.jp/>

◇JR西日本京都SC開発株式会社

所在地：京都市下京区烏丸通塩小路下る東塩小路町902番地

設立：1977年4月11日

代表者：代表取締役社長 森本 卓壽

URL：<https://www.porta.co.jp/>

事業内容：京都ポルタの運営管理

ショップ数 223ショップ

延床面積 35,400㎡ ショップ面積 15,500㎡

営業時間 エリア、フロアにより異なります。

定休日 不定休

今回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、11番に貢献するものと考えています。



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。

