

2025 年 5 月 27 日

西日本旅客鉄道株式会社

生成 AI チャットボットの実証実験を開始します。

JR 西日本は、おでかけネットの「よくあるご質問 (FAQ)」ページにおいて、生成 AI を活用した問合せチャットボットの実証実験を 2025 年 5 月 29 日 (木) より開始します。この取り組みは、お客様がカテゴリ検索をすることなく、自然な会話形式で問い合わせに対する回答を得られる新しいコンタクトチャネルの提供に向けたものです。

1. 目的

弊社は、お客様の利便性をさらに向上させるため、生成 AI 技術の積極的活用を検討を進めています。今回の実証実験では、「よくあるご質問 (FAQ)」に設置されたチャットボットが、お客様から入力された問合せに対して、FAQ データをもとに自動で回答を生成し、自然な会話で応答する能力を検証します。

この結果をもとに、生成 AI を活用した案内サービスの有用性を慎重に検討し、お客様により使いやすいコンタクトチャネルの実現を目指します。

2. 実施期間

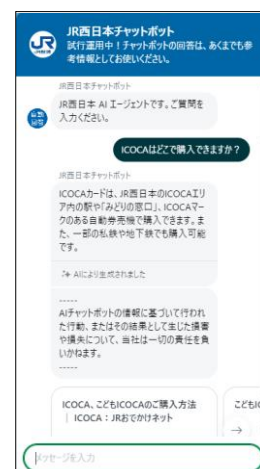
2025 年 5 月 29 日 (木) から 2026 年 2 月中旬 (予定) まで

3. 取り組み内容

- (1) FAQ データに基づく AI 生成回答による応答
- (2) チャットボットのお客様の問合せ対応能力の検証

4. 実証実験結果の活用

- (1) FAQ の精度確認及び内容改善
- (2) 生成 AI を活用したコンタクトチャネル実現に向けた検討



(イメージ図)

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、10 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。

