



中央林間駅 リモート案内・精算業務に関する実証実験について

東急電鉄株式会社

当社は、中期事業戦略「3つの変革・4つの価値」において、デジタル技術を活用したお客さまサービスの向上や業務プロセスの改善に取り組んでおります。今般、コロナ感染拡大対策並びに駅係員の新たな業務取扱いの検証を目的に AI 案内端末を活用したお客さまへのリモート案内の実証実験を行います。

本実証実験では、田園都市線中央林間駅改札窓口において AI 案内端末によるチャットボットサービスを活用したご案内、ならびに駅係員とのリモート通話を活用した非対面での問い合わせ対応や、IC カード乗車券の精算・処理業務を実施いたします。

今後も、デジタル技術を活用した魅力ある駅づくりを目指し、本実証実験で得られたお客さまのご意見などを参考に他駅での展開も検討してまいります。

【本実証実験の概要】

・実施期間：

2023年1月30日10時～2023年4月30日(予定)

※実施期間は予告なく延長/短縮となる可能性があります

・実施場所：

田園都市線 中央林間駅 改札窓口

・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)

・ご利用方法：

(1) 改札窓口に設置された AI 案内端末を操作

中央林間駅において、お客さまからのお問い合わせが多い項目の上位8つがトップ画面に表示されております。

タッチ画面を操作、もしくは音声入力ボタンをタッチし、案内 AI と会話していただくと、チャットボットが自動で回答をご案内いたします。

(2) 駅係員とのリモート通話

案内 AI で回答不可能なご質問に関しては、駅係員が遠隔通話でお伺いさせていただきます。

(3) IC カード乗車券などの精算・処理対応

駅係員が遠隔通話でご用件を伺い、IC カード乗車券などの精算・処理が必要となる場合は AI 案内端末付近に設置するカードリーダー機器を使用し、遠隔操作で対応させていただきます。

(4) 遠隔操作では処理出来ない業務について

現金でのお支払いなど対面での精算や、ご案内が必要な場合は、駅係員が駅事務室から改

札窓口に向かい、ご対応させていただきます。

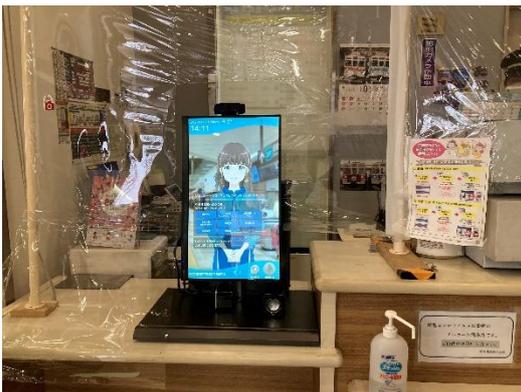
※なお、本実証実験期間中でも状況により、通常どおり駅係員が改札にてご案内いたします。



・AI案内端末トップ画面イメージ



・AI案内端末 アバター画像イメージ



・中央林間駅 設置箇所

【参考】

1. 「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を鉄道事業者7社で連携して実施します！」: <https://www.tokyu.co.jp/company/news/list/Pid=ai.html>
2. 「中期事業戦略」: <https://www.tokyu.co.jp/railway/company/midplan/>
3. 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

※「TAZUNE」はパナソニック株式会社の商標です。