

## 凸版印刷と東武鉄道、AI サムライで観光案内を検証

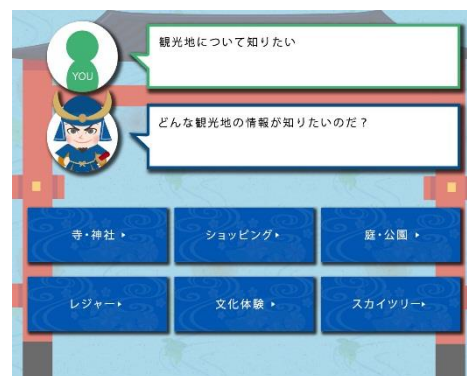
楽しく簡単に欲しい情報を入手できる対話型 AI を用いた訪日外国人向けの観光案内で、業務品質向上や窓口業務効率化面での有効性を検証

凸版印刷株式会社(本社:東京都千代田区、以下 凸版印刷)と東武鉄道株式会社(本社:東京都墨田区、以下 東武鉄道)は、対話型 AI を活用した訪日外国人向け観光案内サービスの実証実験を、2017年7月25日(火)から8月24日(木)まで、東武鉄道浅草駅「東武ツーリストインフォメーションセンター浅草」にて実施します。本実証実験は、凸版印刷が新たに提供を開始したソリューション「AI コミュニケーター」のラインアップの一つである「AI-SAMURAI」を用いて実施します。

「AI コミュニケーター」は、凸版印刷が新たに提供を開始した対話型 AI ソリューションです。親和性とインパクトのあるインタフェースと AI による的確な情報提供を組み合わせたもので、楽しく簡単に欲しい情報を入手できます。凸版印刷が従来培ってきた店頭での顧客接点向上に向けたソリューションのノウハウを活かすことで、インパクトのあるデザインや、親しみのあるキャラクターなど多様なインタフェースの設計が可能です。問い合わせに対して AI による正確な回答を提供できることはもちろん、観光案内や施設案内などさまざまな利用シーンに応じて最適なインタフェースを設計することで、集客効果が向上し、より多くの利用者と接点をもつことができます。

本実証実験は、インバウンドの増加に伴う多言語対応や将来的な案内業務の効率化・情報提供の最適化を検証するために、日本を代表する観光地で、国内外から年間約 3,000 万人が訪れる浅草にて両社共同で実施するものです。駅構内に設置されたサムライの格好をしたマネキンが利用者の質問に応じて、浅草駅構内や周辺の観光情報、夏のキャンペーン情報などを音声とモニタにより日本語と英語で紹介します。今回、株式会社 Nextremer(代表取締役 CEO: 向井永浩)の対話システム「minarai」が搭載された「AI-SAMURAI」を、凸版印刷が共同で開発。訪日外国人向けの観光情報案内サービスとして提供しています。

凸版印刷と東武鉄道は今後、AI を活用した新たな観光サービスや、5G(第 5 世代移動通信方式)など、次世代技術の活用を想定した将来におけるさまざまなシーンでの案内支援・サービス向上に向けた取り組みを行っていきます。



「AI-SAMURAI」設置イメージ(左)と、会話内容の表示画面イメージ(右)

## ■ 今回の実証実験について

名称：対話型 AI「AI-SAMURAI」実証実験

期間：2017年7月25日(火)から8月24日(木)

時間：7:20～19:00

場所：東武鉄道浅草駅「東武ツーリストインフォメーションセンター浅草」

目的：インバウンドの増加に伴う多言語対応や将来的な案内業務の効率化・情報提供の最適化を検討  
サムライによる集客効果と、必要とされた情報まで誘導できた人数を検証。

概要：駅構内に設置されたサムライの格好をしたマネキンが利用者の質問に応じて、浅草駅構内や  
周辺の観光情報、夏のキャンペーン情報などを音声とモニタにより日本語と英語で紹介。

## ■ 「AI コミュニケーター」および「AI-SAMURAI」の特長

### ・インパクトのあるサムライで興味喚起

外国人にも親しみのあるサムライのインタフェースで興味を喚起することで、顧客接点を創出できます。

### ・簡単に欲しい情報を入手可能

話しかけるだけで欲しい情報が手に入ります。また、音声だけでなく、モニタに文字や図などの情報を表示することもできます。また今後は、AI が処理できない質問が生じた場合のバックオフィスオペレーターによる遠隔対応など、ユーザーのサービスに対する不満を解消する仕組みを構築していきます。

## ■ 背景

近年、自治体や企業において、生活者視点での製品・サービスの提供が求められています。なかでも、生活者の疑問や質問に直接対応する顧客接点業務は、顧客満足度に最も影響を与える業務の一つとして、その対応が重要視されています。具体的には、問い合わせ内容に対する適切な回答や迅速な応答、オペレーターの熟練度にかかわらず安定した対応といった業務品質向上や業務効率化が求められていました。

また、訪日外国人の増加が進む中、観光地、商業施設、自治体などでは、多言語化をはじめとする訪日外国人の受入環境整備が求められています。しかし、これらの整備を行う上で、多言語対応可能なスタッフの人材確保、観光情報紹介の品質保持のための人材教育などが課題となっています。

これらの課題に対して、凸版印刷と東武鉄道は「AI-SAMURAI」を活用した実証実験を実施し、業務品質向上や業務効率化の対話型 AI による課題解決の有効性を検証します。

\* 本ニュースリリースに記載された会社名および商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。

\* 本ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

以 上

## 「東武ツーリストインフォメーションセンター浅草」概要

「JNTO 認定外国人観光案内所(カテゴリー2)」として、増加するインバウンド需要に対応するため、2016年10月1日(土)よりリニューアルオープンしました。

店舗規模を拡張し一度に対応できる人数を拡大するとともに、一日の営業時間延長や年中無休営業とし、浅草周辺の観光案内だけでなく、世界的な観光地である日光・鬼怒川をはじめとした沿線観光地の観光案内等、幅広いサービスを行っています。

- 1 名 称 東武ツーリストインフォメーションセンター浅草  
TOBU Tourist Information Center ASAKUSA
- 2 所在地 東武浅草駅構内(台東区花川戸1-4-1)
- 3 営業時間 7:20~19:00
- 4 営業期間 年中無休
- 5 業務内容 訪日外国人のお客さまを中心とした観光案内サービス  
・日光、鬼怒川温泉エリアのディスカウントパスの販売  
・東武沿線案内、東武特急券の販売等



△東武ツーリストインフォメーションセンター浅草

## 訪日外国人向け観光案内「AI サムライ」展示・体験イベントの概要

実証実験初日には、「東武ツーリストインフォメーションセンター浅草」前で「AIサムライ」の展示・体験イベントを実施します。AIサムライとのおしゃべりや記念撮影をお楽しみください。

- 1 日時 2017年7月25日(火) 10:00~17:00
- 2 場所 東武浅草駅構内「東武ツーリストインフォメーションセンター浅草」前
- 3 内容 AIサムライとのおしゃべりや記念撮影をお楽しみいただけます。

以上