

18-09-27

「名鉄チャットボットサービス(会話型AI)」の試験運用を開始します

名古屋鉄道では、当社ホームページやスマートフォン向けアプリ「名鉄 Touch」などにおいて、「名鉄チャットボットサービス(会話型 AI)」の試験運用を 10 月 4 日(木)から開始します。

これは、お客さまへのさらなる利便性向上を目指すとともに、人口減少にともない今後想定される要員不足への対応も踏まえ、AI による支援サービスの可能性を検証するものです。

今回の試験運用では、お客さまへのご案内におけるチャットボットの有効性を検証した上で、今後、機能の充実を図りながら、お客さまへの情報提供の場として活用することを検討してまいります。

詳細は下記のとおりです。

記

- 試験運用期間 10 月 4 日(木)から約 3 ヶ月間を予定
- 実施内容
 - ①ダイヤ検索(駅時刻表、乗換案内)
 - ②運賃検索
 - ③名古屋鉄道に関する Q&A
 - ④雑談
 - ⑤電車占い
 以上の機能においてチャットボットを試験導入します。
- 導入媒体
 - ・名古屋鉄道ホームページ
 - ・名鉄 Touch
 - ・ミュースターポイントサイト
 - ・ミュースターTouch
- その他 お客さまセンターでのご案内および上記サイトにおける従来からの検索等につきましては、チャットボット検証期間中も通常どおりご使用いただけます。

※ チャットボット … 人間が入力するテキスト等に対して自動的に回答し、対話を行うソフトウェアロボット。



チャットボットキャラクター
パペットのめっちゃん



同事業は、「名鉄グループ中期経営計画~BUILD UP 2020~(2018~2020 年度)」の重点テーマのひとつ「イノベーションを生み出す組織風土づくりおよび生産性向上に向けた取組みの推進」における、生産性向上に向けた技術活用・設備投資の実施の一環として行うものです。

以上