

25-05-01

## AI アバターを活用した駅における 「AI 案内」の実証実験を実施します

名古屋鉄道は、AVITA 株式会社と連携し、5 月 14 日から名鉄名古屋駅にて AI アバターを活用した「AI 案内」の実証実験を実施します。AI アバターが搭載されたタッチパネルディスプレイにより、お客さまの質問に対して自動で応答します。

本実証実験を通して AI アバターを活用した新しい駅案内のあり方を検討し、駅係員の業務をサポートするとともに、インバウンドを含む来訪者に対しシームレスでストレスフリーな案内情報の提供をおこなうことで、より安心して快適な駅空間の実現を目指します。

詳細は、下記のとおりです。

### 記

#### 1. 設置場所

名古屋本線 名鉄名古屋駅 中央改札口

#### 2. 実証実験期間

2025 年 5 月 14 日(水)～7 月頃予定

#### 3. AI 案内の特徴

##### (1) お問い合わせに対する、AI アバターを活用したご案内

お客さまがアバターに話し掛けて「駅構内案内」「周辺案内」等を質問すると、アバターは AI を活用して、音声・文字・画像によってお答えします。

##### (2) 継続的なサービス改善

お問い合わせ内容を定量的に評価・分析することで、案内精度とご案内できる内容の範囲を、継続的に改善し、お客さまサービスの向上につなげます。

##### (3) インバウンド対応

インバウンド顧客への案内ができるよう AI アバターは日・英の2カ国語に対応します。



「AI 案内」設置イメージ

※筐体製作協力：TOPPAN 株式会社 中部事業部

#### 4. ご利用イメージ



「案内開始」ボタンをタッチ



話し掛けて質問



アバターが音声や文字で回答



応対に関して評価



対応終了

#### 【参考】アバター接客サービス「AVACOM」について

アバターや生成AI等のAI技術によって接客を効率化するオンライン接客サービスです。マルチプラットフォームに対応しており、AIの活用やリモート接客(遠隔接客)により、WEBサイト上でのオンライン接客による売上・契約増加や、問い合わせ効率の向上、店舗や受付の無人化・省人化、人手不足の解消につなげています。

サービス紹介ページ:<https://avita.co.jp/avacom>

#### 【参考】AVITA株式会社について

- (1)会社名 AVITA株式会社
- (2)代表者 石黒 浩
- (3)所在地 東京都目黒区下目黒1丁目8番1号
- (4)設立 2021年
- (5)URL <https://avita.co.jp/>
- (6)事業概要
  - ・アバターや生成AIを活用したサービス開発(アバター接客サービス「AVACOM」、ロープレ支援サービス「アバトレ」)
  - ・アバターや生成AIを活用したマーケティング支援