



Digital & Data
Innovation Center

2025 年 8 月 4 日
東日本旅客鉄道株式会社

生成 AI を活用した旅行計画支援サービス「JR EAST Travel Concierge」の実証実験第 2 弾 ～個別最適な旅程のご提案と多言語対応などにより、日本での旅行体験向上を目指します～

- インバウンド需要を見込み、日本の魅力を引き出す旅行プランを生成 AI で自動作成する Web サービス「JR EAST Travel Concierge」の実証実験を開始します。
- 昨年度は、旅マエの訪日外国人を対象に生成 AI と観光の親和性の検証を行いました。^(※1)
- 本実証実験は、旅マエに加え旅ナカでもご利用いただける機能を追加しました。「長期旅行プラン生成機能」のデザインをブラッシュアップするとともに、新たに「スキマ時間旅行プラン生成機能」を実装しました。さらに、対応言語は日本語を含む 9 言語に拡充しています。
- 本サービスは、「Digital & Data イノベーションセンター^(※2) (「DICE」)」で開発しました。^(※3)

(※1) 2024 年 7 月 29 日付プレスリリース： 生成 AI を活用した「訪日外国人向け旅行計画支援サービス」の実証実験を行います

https://www.jreast.co.jp/press/2024/20240729_ho02.pdf

(※2) Digital & Data イノベーションセンター：JR 東日本グループの横断的なデータ活用、生成 AI 活用、アジャイル内製開発の推進を目的として 2023 年 10 月 1 日に発足した新組織です。

(参考プレスリリース：https://www.jreast.co.jp/press/2023/20230929_ho01.pdf)

(※3) 本サービスの機能は Google Cloud の技術を活用し、DICE にて開発いたしました。



1. 本実証実験の概要

(1) 期 間

2025 年 8 月 4 日～2026 年 1 月 15 日（予定）

(2) 「JR EAST Travel Concierge」のご利用方法

下記 URL 又は右記 QR コード^(※4) よりアクセスのうえご利用ください。

「JR East Travel Concierge」URL：<https://travel-ai-concierge-multi.com>

(※4) QR コードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

2. 「JR EAST Travel Concierge」の機能

(1) 長期旅行プラン生成機能

本機能は、滞在期間や興味のあるアクティビティ、訪問希望のスポット、趣味・嗜好など、ユーザが選択、入力した情報をもとに、生成 AI が旅行プランを自動で作成します。観光地の選定から回遊ルートのご提案まで、個々のニーズに応じたパーソナライズされた旅程を実現します。

さらに、JR 東日本グループが提供するサービスとの連携を強化しています。旅行プランに応じ、JR 東日本グループのサービス内容へスムーズな遷移を行い、地域の魅力を最大限に引き出し、旅をサポートします。また、旅の計画から予約までをワンストップで行え、きっぷ・インバウンドパスやホテル・フライト検索など、旅行に必要な手配を一括で便利に行えます。

なお、前回のユーザ検証を受け、デザインを大幅に改善し、チャット形式から選択式へと変更しました。直感的な操作で、より迅速かつ柔軟に要望を反映できる仕組みとしています。

① 長期旅行プラン生成機能



長期旅行プラン生成機能（イメージ）

「JR EAST Travel Concierge」内からアクセス可能な JR 東日本グループのサービス

- ・JR 東日本ホームページ
- ・プランに適したインバウンドパスのご案内ページ
- ・えきねっと / JR-EAST Train Reservation
- ・駅レンタカー
- ・リアルタイム経路検索 web サービス (Real-Time Route Search)

等

(2) スキマ時間旅行プラン生成機能

本機能は、観光の合間や移動の待ち時間など、ちょっとした“スキマ時間”を有効活用したい旅行者のニーズに応えるものです。前回の実証実験で得られたユーザーフィードバックに加え、新たに国内旅行者へのヒアリングを実施した結果をもとに、旅ナカの多様なニーズに応えるパーソナライズ機能を新たに開発・追加しました。

具体的には、ユーザが、滞在可能な時間、散策したいエリアや、体験したいアクティビティなどの情報を入力するだけで、生成 AI が入力内容を即座に解析し、移動時間を考慮したうえで、周辺の観光スポットや飲食店、体験施設などを組み合わせた、“そのユーザが好むであろう”最適な“スキマ時間”のミニ旅行プランを提案します。



スキマ時間旅行プラン生成機能（イメージ）

（3）多言語機能

英語、日本語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、フランス語、スペイン語、ドイツ語、タイ語、インドネシア語の計9言語に対応し、より多様な国・地域からの旅行者にご利用いただける環境へと拡充しました。

3. 「JR EAST Travel Concierge」の今後について

ユーザのサービスご利用状況や、「JR EAST Travel Concierge」が提案するコースに対する満足度をアンケートやログデータを通じて検証します。検証結果を踏まえ、日本を旅するすべてのお客さまに対して、旅行のトータルコーディネーターとなることを目指し、JR 東日本グループをはじめとした様々なサービスとの連携や情報の拡充を今後も検討していきます。