



2026年6月9日

東日本旅客鉄道株式会社

新たな技術イノベーションにより、駅におけるお客さまサービスを高度化します ～「みどりの窓口」での AI 活用や近距離乗車券の QR 化を推進します～

- JR 東日本グループは、グループ経営ビジョン「勇翔 2034」のもと、駅におけるサービス高度化の一環として、「みどりの窓口 AI 対応サービス(仮称)」の実現に向け、まず、現在の駅係員が担っているお客さまのご要望内容(利用区間、日時、人数、割引有無など)の整理・確認業務について生成 AI が補完・支援する実証実験を、2026年7月から立川・大宮駅にて実施します。
- 生成 AI を搭載した機器が、ご要望の確認から発券まで一体的に対応することで、人がきっぷを発売するという当たり前を超え、駅の変革を目指します。これにより、駅係員は、人ならではの判断やきめ細やかなサポートが必要なお客さまへのご案内・発売対応等に注力していきます。
- また、近距離乗車券の QR 化や交通系 IC カードによるモバイルシフト・チケットレス化のさらなる拡大を通じて、券売機スペースをより使いやすく整理・統合することで、新たな価値を創造する空間を生み出し、駅をリデザインします。

1. 生成 AI を活用した新たなきっぷ購入チャネル「みどりの窓口 AI 対応サービス(仮称)」が目指すもの

グループ経営ビジョン「勇翔 2034」のもと、駅におけるサービスの高度化に向け、鉄道事業特有のルールや多様なきっぷ制度を踏まえながら、お客さまのご要望内容(利用区間、日時、人数、割引有無など)の整理・確認から発券対応までを一体的に支援する生成 AI サービスについて、段階的に実証実験を進めていきます。

「みどりの窓口 AI 対応サービス(仮称)」は、初期段階では、みどりの窓口で係員が担っているお客さまのご要望内容(利用区間、日時、人数、割引有無など)の整理・確認業務を生成 AI が補完・支援することで、きっぷの購入をより分かりやすく、スムーズにするとともに、多言語での対話や案内を通じて、年齢や窓口のご利用経験を問わず、誰もが安心して利用できる新しい顧客体験の実現を目指します。将来的には、生成 AI を搭載した機器により、ご要望の確認から発券までの一体的対応を実現し、駅係員は、人ならではの判断やきめ細やかなサポートが必要なお客さまへのご案内・発売対応等に注力していきます。



※画像は AI により生成

将来的なきっぷ購入チャネルイメージ

2. 実証実験の概要

「みどりの窓口 AI 対応サービス(仮称)」の実現に向け、駅の実環境において実証実験を行います。生成 AI がお客さまのご要望(利用区間、日時、人数、割引有無など)を適切に整理・確認できるかに加え、話し声などの音が溢れる駅環境における安定性や利用しやすさを含む顧客体験の観点から評価を行い、スムーズなご案内や待ち時間の短縮について実証します。

【実証実験におけるお客さまのご利用フロー(イメージ)】



- ※ 生成 AI はご要望内容の確認・整理までを行い、きっぷの発売は窓口係員が対応します。
- ※ 実証実験を通じて取得したデータについては、個人情報保護に十分配慮したうえで適切に管理します。

(1) 実施駅 : 立川駅みどりの窓口 (2 台程度設置予定)
大宮駅みどりの窓口 (2 台程度設置予定)

(2) 実施日程 : 7 月 20 日(月)、21 日(火)、22 日(水) (立川駅)
7 月 23 日(木)、24 日(金)、25 日(土) (大宮駅)

※ みどりの窓口にてきっぷをお買い求めのお客さまに、実証スタッフが個別にお声がけし、実証実験へのご協力をお願いします。なお、みどりの窓口をご利用されず、見学のみを目的としたご来店につきましてはご遠慮ください。

※ 実施日程については、変更となる可能性があります。

(3) 主な評価項目 :

- ① 生成 AI による音声対話を通じたご要望の聞き取り精度および実用性
- ② 駅の実環境(周囲の会話、設置環境等)における対話の安定性
- ③ お客さまの心理的抵抗感や利用しやすさを含む顧客体験の評価

(4) 関係企業 :

【開発パートナー】

- ・日本電気株式会社(NEC) (本社:東京都港区、取締役 代表執行役社長 兼 CEO:森田 ^{もりた たかゆき} 隆之)
- ・Gen-AX 株式会社 (本社:東京都港区、代表取締役社長 CEO:砂金 ^{いさご しんいちろう} 信一郎)

【開発支援者】

- ・ソフトバンク株式会社 (本社:東京都港区、代表取締役 社長執行役員 兼 CEO:宮川 ^{みやかわ じゅんいち} 潤一)
- ※Gen-AX の開発を支援







実証機イメージ(左:NEC 製、右:Gen-AX 製)

3. 近距離乗車券のQR化について

2027年春より、近距離乗車券は磁気乗車券からQR乗車券への置き換えを行い、磁気乗車券を廃止していきます。なお、QR乗車券の大きさはQRのかざしやすさを考慮し、現行の小型券から大型券に変更します。

QR乗車券は、裏面の磁気層を無くしていくことで、使用後のリサイクル処理における環境負荷が軽減します。今後、近距離乗車券のQR化や交通系ICカードによるモバイルシフト・チケットレス化のさらなる拡大を通じて、現行の券売機スペースをより使いやすく整理・統合することで、新たな価値を創造する空間を生み出し、駅をリデザインします。

【近距離乗車券のご利用方法の比較(イメージ)】

	券売機・近距離乗車券	自動改札機
<p>【現行】 磁気乗車券</p>	 <p>小型券 (30 × 57.5mm)</p>	 <p>投入</p>
<p>【2027年春】 QR乗車券</p>	 <p>大型券 (57.5 × 85mm)</p>	 <p>かざす</p>

※開発中のため、各画像はイメージです

【参考】

・過去の主なプレスリリース

2024年5月29日プレスリリース

「鉄道事業者8社による磁気乗車券からQRコードを使用した乗車券への置き換えについて」

https://www.jreast.co.jp/press/2024/20240529_ho02.pdf

※QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。