



2024年2月8日
東日本旅客鉄道株式会社

みどりの窓口にてアバターロボットによるご案内の実用検証を行います

- JR 東日本は、これまで AI（人工知能）やアバター技術を活用した改札案内などご案内業務の DX（Digital Transformation）に取り組んできました。このたび 2 月 13 日（火）より池袋駅と武蔵溝ノ口駅の 2 駅において、アバターロボットでご案内する実用検証を行います。
- 具体的には上記 2 駅のみどりの窓口付近にて、別の場所にいる駅係員などがアバターロボットを通じて遠隔からお客さまにお声がけをし、指定席券売機に誘導あるいはきっぷの購入方法をご案内します。
- 本実用検証を通じて、駅構内などでアバターロボットを実運用する際の課題抽出や改善を行い、労働人口減少を受けたご案内サービスのあり方について検討を行います。

1. 概要

アバターロボット newme（ニューミー）※1を通じて、別の場所にいる駅係員などが、みどりの窓口付近でお客さまに遠隔からお声がけをし、指定席券売機に誘導あるいはきっぷの購入方法をご案内します。

指定席券売機で購入可能なきっぷをお求めのお客さまが、よりスピーディにご購入いただけるよう、アバターロボットがご案内いたします。

本取り組みにより、お客さまとのコミュニケーションにおけるアバターロボットの有用性などについて検証を行います。

（※1）avatarin（アバターイン）株式会社（東京都、代表取締役CEO 深堀 昂）が独自開発したアバターロボット。

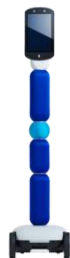
（1）期 間 2024年2月13日（火）～2024年3月13日（水） 予定※2

（2）内 容 アバターロボットを通じ、別の場所にいる駅係員などが、お客さまにお声がけをし、指定席券売機に誘導あるいはきっぷの購入方法をご案内

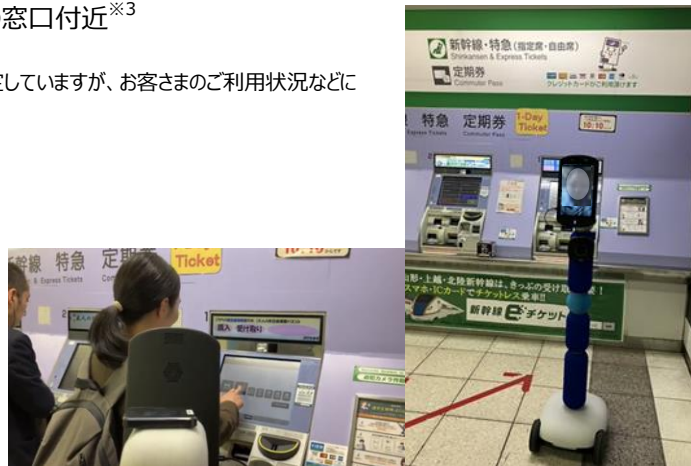
（3）実施箇所 池袋駅及び武蔵溝ノ口駅のみどりの窓口付近※3

（※2）アバターロボットによるご案内時間は 11 時～14 時を予定していますが、お客さまのご利用状況などにより稼働していない場合もあります。

（※3）状況により、改札口付近に設置する場合があります。

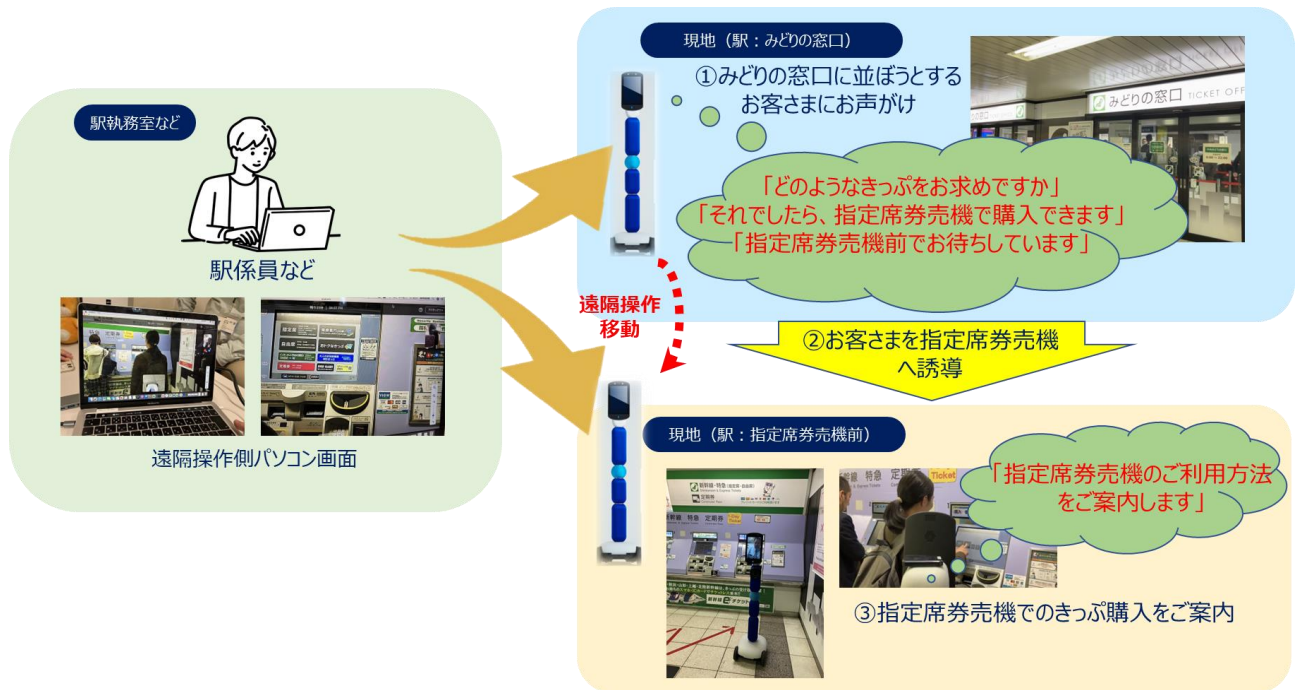


アバターロボット newme
(avatarin 株式会社提供)



指定席券売機で、きっぷの購入方法をご案内
(イメージ)

2. ご案内フロー（イメージ）



（avatarin 株式会社 協力）

3. 主な検証内容

アバターロボットによるご案内の実用性について、下記4つの観点から検証します。

- ・ 社会受容性（お客さまのご利用状況）
- ・ 安全性（お客さまからの視認性などのリスク検証）
- ・ 操作性（駅係員などが操作する際の課題検証）
- ・ 施設環境（通信環境、段差、傾斜など、周辺の施設環境による影響）

4. 実用検証後の方向性

実用検証の結果を踏まえ、駅構内などでアバターロボットを実運用する際の課題を抽出し、アバターロボットに関する実用に向けた改善を行っていきます。今後もお客さまへのご案内業務のDXに取り組むことで、労働人口減少を受けたご案内サービスのあり方について検討を行います。