



2024年9月2日  
東日本旅客鉄道株式会社

## 運行情報の電話自動音声アシスタントの実証実験で生成AIを活用します ～生成AIの導入により利便性が更に向上～

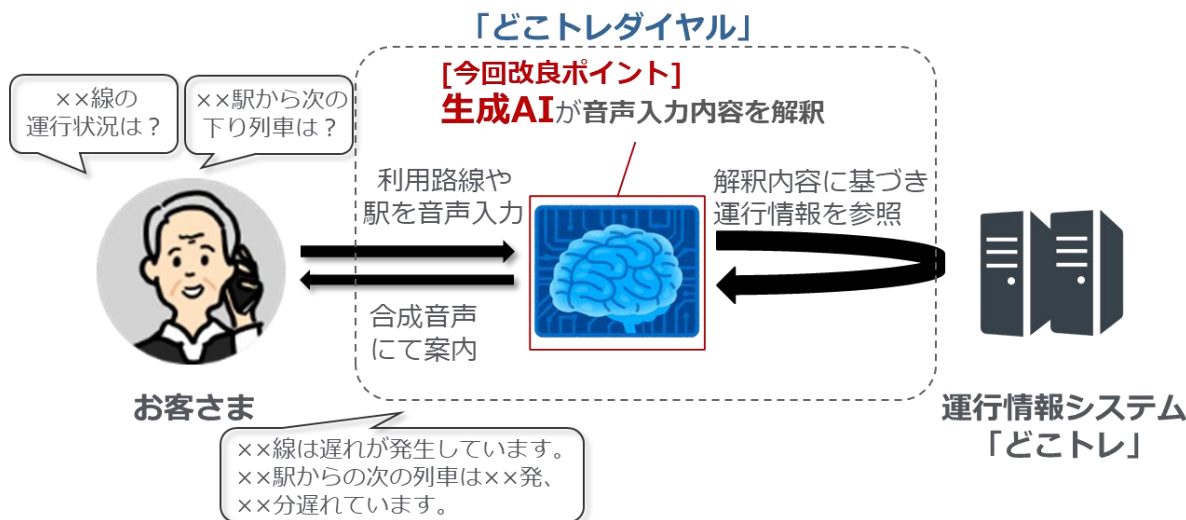
- JR東日本では、列車運行情報の提供手段多様化の観点から、地方路線・駅の列車運行情報が電話問い合わせ可能な自動音声アシスタント「どことレダイヤル」をDigital & Data イノベーションセンター<sup>(※1)</sup>（以下、「DICE」）にて開発し、実証実験を実施してきました。<sup>(※2)</sup>
- 過去の実証実験にて課題として挙げられた音声入力における認識エラーを解消するため、新たに生成AIを活用して音声認識機能を改良し、2024年9月3日より茨城県と福島県の一部線区にて実証実験を再開します。

### 1. 「どことレダイヤル」のサービス概要と改良ポイント

#### (1) どことレダイヤルとは

スマートフォンアプリ等の操作が苦手な方でも気軽に利用可能な、列車運行情報の電話自動案内サービス(050-3355-6421)です。ガイダンスに従って利用路線や駅を音声で入力することで、詳細な運行情報や列車の遅れ、位置情報等が確認可能です。

なお、案内内容はJR東日本が提供する運行情報サービス「どことレ」の情報に基づいており、サービス利用時の通話料はお客様負担となります。



#### どことレダイヤルのサービス構成

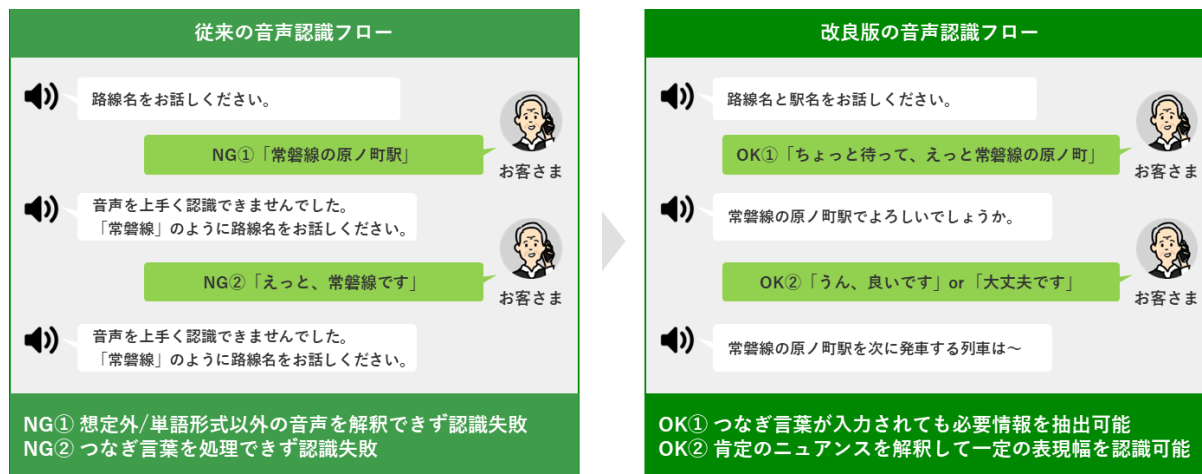
<どことレ>

駅に行かなくてもパソコンやスマートフォン等から路線・列車の運行情報が確認できる Web サービス

<https://doko-train.jp/>

## (2) 音声認識機能の改良ポイント

従来の音声認識機能では、つなぎ言葉や雑音の影響等によりお客様の音声を正しく認識できないことがありましたが、新たに生成 AI を音声入力内容の解釈に活用することで認識精度が向上し、よりスムーズにご利用いただけるようになります。



## 2. 実証実験の概要 (※3)

### (1) 対象路線・区間

常磐線(友部～新地)、水戸線(小田林～友部)、水郡線(水戸～磐城守山)

### (2) 実施期間

2024年9月3日～2025年2月14日(予定)

(※1) 2023年9月29日発表「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

[https://www.jreast.co.jp/press/2023/20230929\\_ho01.pdf](https://www.jreast.co.jp/press/2023/20230929_ho01.pdf)

(※2) 2024年1月29日発表「列車運行情報の電話自動音声アシスタントの実証実験 2024年2月1日～5月6日実施」

[https://www.jreast.co.jp/press/2023/20240129\\_ho01.pdf](https://www.jreast.co.jp/press/2023/20240129_ho01.pdf)

(※3) 実証実験の状況により、対象路線・区間の追加や実施期間の変更が発生する場合があります