

# Press Release



2019年6月18日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、JR 東日本が実施する「案内 AI みんなで育てようプロジェクト(フェーズ 2)」に参画

### 新宿駅および池袋駅にコミュニケーションロボット「ロボホン」を設置し、利用者からのお問い合わせに対応

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)は、東日本旅客鉄道株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:深澤祐二、以下、JR 東日本)が実施する「案内 AI みんなで育てようプロジェクト(フェーズ 2)」に参画します。新宿駅および池袋駅にコミュニケーションロボット「ロボホン」を設置し、利用者からのお問い合わせに対応します。



JR 東日本グループが実施する「案内 AI みんなで育てようプロジェクト(フェーズ 2)」では、2018年12月7日から2019年3月15日まで、首都圏の6駅などにて実施された実証実験「案内 AI みんなで育てようプロジェクト(フェーズ 1)」を通じて得た課題への対応策を講じ、実用化に向けた取り組みを行います。

#### ■ 「案内 AI みんなで育てようプロジェクト(フェーズ 2)」概要

山手線内の複数のターミナル駅を中心に、駅および商業施設(駅ビル、エキナカ等)に案内ロボットやデジタルサイネージを設置し、駅構内や駅周辺の案内のほか、お土産案内等を行います。昨年度の取り組みを踏まえ、設置箇所の見直し、既存の外部情報サービスとの連携拡大や多言語化を前提とするなど、より効率的かつ実用的な案内 AI システムの構築を目指します。

実施期間: 2019年8月5日(月)~2019年11月10日(日)  
基本稼働時間: 初電~終電(一部駅等では、時間を短くする場合があります)  
実施箇所: 東京駅、浜松町駅、品川駅、新宿駅、池袋駅、上野駅、横浜駅(JR 東日本)  
羽田空港国際線ビル駅(東京モノレール) 合計8駅等 30箇所・35台

トランスコスモスは日本オラクル株式会社とともに「案内 AI みんなで育てようプロジェクト(フェーズ 2)」に参画し、「ロボティクスマーケティング for ロボホン powered by Oracle Service Cloud」を提供します。AI エンジンへ投入した FAQ データを軸にロボホンが利用者を解決へと導きます。親しみやすくストレスフリーなコミュニケーションで、利用者により良い体験を提供しています。

フェーズ 1 では日本語・英語の2ヶ国語対応でしたが、フェーズ 2 では中国語・韓国語を加えた4ヶ国語での対応が可能になったことに加え、同一の AI エンジンで駅ごとに FAQ の出し分けができ、同じ駅構内でも設置箇所によって FAQ の出し分けを行い、場所にあわせて最適な案内ができるようにバージョンアップしました。

トランスコスモスが提供する「ロボティクスマーケティング」は、ロボットを通じて得られるオフラインでの接客データを蓄積・活用し、その他顧客チャネルへの対応で活用することを可能にするサービスです。また、人工知能(AI)によるデータ収集、予測をはじめ、各種 API、DMP、トランスコスモスの各種サービスと連携し、お客様企業のマーケティング活動を総合的に支援します。

#### 【参考】ロボホンとは

シャープ株式会社が開発した「モバイル型コミュニケーションロボット」です。二足歩行が可能なヒューマノイドロボットとしては小型のサイズ(身長約 19.5cm)を実現し、外出先への持ち運びも可能です。

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※Oracle と Java は、Oracle Corporation 及びその子会社、関連会社の米国及びその他の国における登録商標です。

文中の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

#### (トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 31 カ国・173 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 48 カ国の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)