



2024年11月28日
東京地下鉄株式会社
Allganize Japan株式会社

～お問合せの利便性向上及び業務効率化に取り組みます！～

**鉄道会社初！
生成 AI を搭載したお客様向けチャットボットのサービスを開始します！
合わせて、お客様センター業務にも生成AIの活用を開始します！**

東京地下鉄株式会社(本社:東京都台東区、代表取締役社長:山村 明義、以下:「東京メトロ」)は Allganize Japan株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役CEO:佐藤 康雄、以下:「Allganize」)と協力し、2024年11月28日(木)より、生成 AI を搭載したお客様向けチャットボットのサービスを開始いたします。合わせて、お客様センター業務においても、生成 AI を搭載した社内向け専用システムの運用を開始いたします。お客様向けチャットボット及びお客様センター業務双方への生成 AI の本格的な活用は、鉄道会社として初めての取り組みです。

(参考)2024年6月18日付ニュースリリース [鉄道会社初！生成 AI 搭載のチャットボットが、お客様のお問合せに対応します！合わせて、お客様センターの業務にも生成AIを活用します！ | 東京メトロ](#)

東京メトロのお客様センターでは、年間約25万件の電話と約10万件のメール(うち9万件がお忘れ物、1万件がお問合せ)によるお問合せに対応しており、場合によってはご回答までにお時間を頂く、または必要な情報を頂くために複数回のご連絡をお願いすることがありました。東京メトロとAllganizeは、お問合せに対する利便性向上とお客様センターの業務効率向上による回答の迅速化を実現するため、お客様向けチャットボット及びお客様センター業務へ、生成 AI の活用に向けた開発を進めてまいりました。

生成 AI を搭載したお客様向けチャットボットの特徴は以下のとおりです。

◆お問合せへの対応範囲拡大

従来の東京メトロ HP 上のチャットボットは、あらかじめ想定された FAQ をもとにお客様からのご質問に回答するものでしたが、多様化するご質問に対しては十分に対応できないことがありました。そこで、従来の機能を強化すると共に、生成 AI を活用することで、公式 WEB サイト等の情報からも適切な回答を生成し、チャットボットが対応可能なお問合せの範囲を拡大し、利便性を向上しました。

◆お忘れ物に関するお問合せ方法の改善

従来、お忘れ物に関するお問合せはメールにて受け付けており、必要な情報を充足させるために複数回の確認が必要となる場合がありました。今後は、チャットボットを通じて、お忘れ物の種別に合わせた必要な情報を会話形式でご入力いただけるようにし、お客様の手間を軽減いたします。

生成 AI を搭載したお客様センターの業務効率向上による回答の迅速化の概要は以下のとおりです。

◆お客様センターへのメール対応支援ソリューションの構築

お客様からメールでいただいたお問合せに対し、生成 AI を活用して内容の把握、回答に必要な情報の検索及び回答案の作成を行います。従来、オペレーターが手作業で行っていた一連の業務を自動化することで業務効率を向上させ、より多くのお問合せに迅速に対応してまいります。



生成AIを搭載したお客様向けチャットボット 詳細

1 概要

東京メトロHP(<https://www.tokyometro.jp/index.html>)上で、24 時間/365 日*ご利用いただけます。従来のFAQ応答に加えて、生成AIが公式WEBサイト等の情報から回答を生成することで、回答可能なお問合せの範囲を拡大しました。また、お忘れ物に関するお問合せの受付を開始しました。

※メンテナンス時を除く

2 サービス開始日

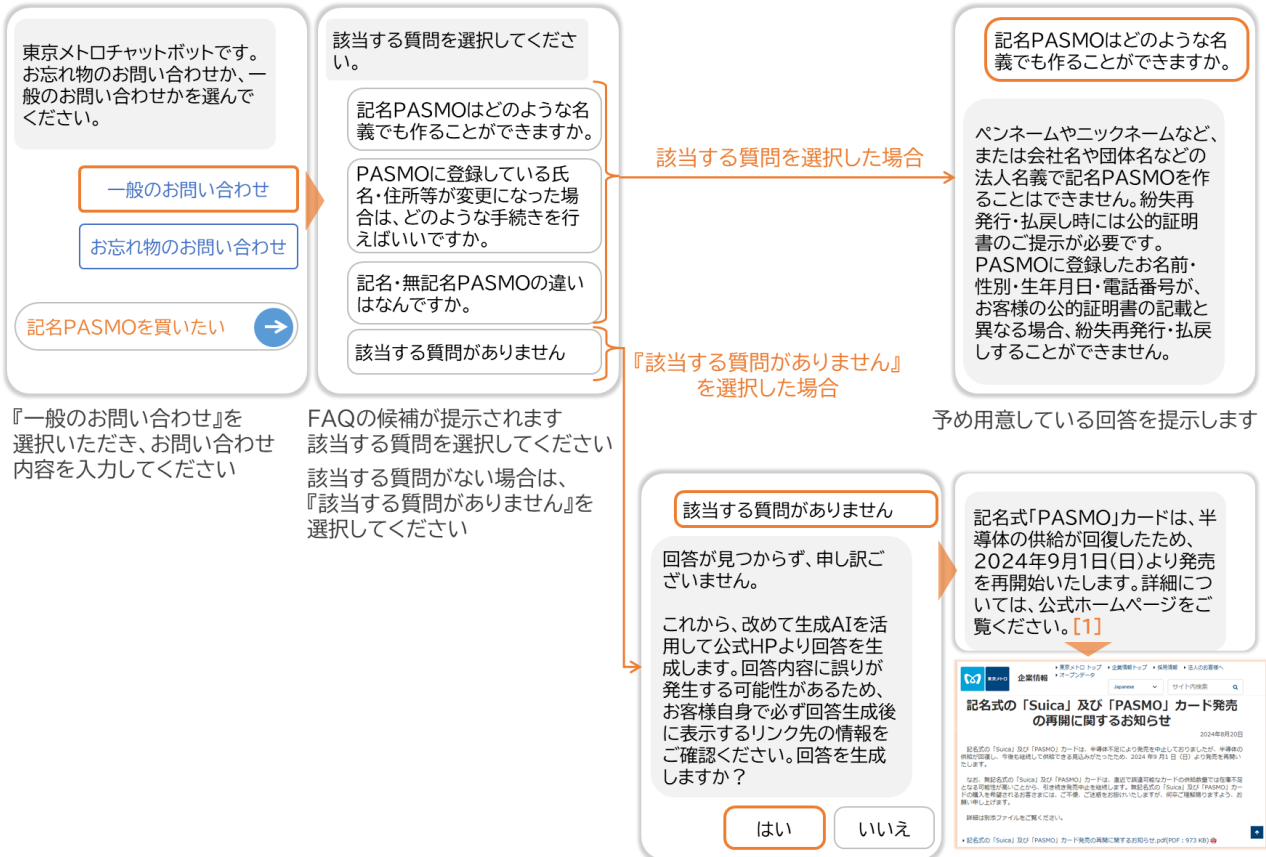
2024 年 11 月 28 日(木)

3 利用方法 (各画像はイメージです。実際の画面とは異なります。)

東京メトロHPの右下に表示されるアイコンをクリックして、チャットボットを起動してください



(1) 一般のお問合せ



生成AIによる回答の注意書きをご確認いただき、よろしければ『はい』を選択してください

回答が生成されます
リンク先の情報をご確認ください

(2) お忘れ物の問合せ

東京メトロチャットボットです。
お忘れ物の問い合わせか、一般のお問い合わせかを選んでください。

一般のお問い合わせ
お忘れ物の問い合わせ

『お忘れ物の問い合わせ』を選択してください

お客様情報をご入力ください

お名前
メトロ太郎

ふりがな
めとろたろう

Eメールアドレス
Metro-taro@xxx

確認用Eメールアドレス
090-xxxx-xxxx

ご連絡先電話番号
090-xxxx-xxxx

ご連絡先電話番号の種類
 自宅
 勤務先
 携帯電話
 その他

適用

お忘れ物をされた日時・場所をご入力ください

お日にち(月)
9

お日にち(日)
5

時間帯(時)
15

時間帯(分)
20

場所
 車内
 駅構内
 トイレ
 その他

乗車駅を教えてください。まずは路線を選択してください。

⋮

お忘れ物の詳細をご入力ください

お忘れ物を選択してください

カードケース類

カードケースの種類を教えてください

パスケース

カードケース

ネームホルダー

名刺入れ

お忘れ物の色を選択してください

⋮

以下の内容でお忘れ物の問い合わせを受け付けました。

■お客様情報
名前:メトロ太郎
Eメールアドレス: Metro-taro@xxx
ご連絡先電話番号: 090-XXX-XXX
ご連絡先電話番号の種類: 携帯電話

■忘れ物の発生時の詳細
忘れ物発生日: 9月5日
時間帯: 15時20分頃
場所: 車内
乗車路線: 銀座線
乗車駅: 上野駅
降車路線: 銀座線
降車駅: 浅草駅

■忘れ物の特徴
忘れ物: カードケース類
分類: パスケース

⋮

最後にご入力いただいた内容を
一覧で表示します

上記の内容で、問題ない
ですか？

問題ない

お客様情報を修正

忘れ物の発生時の詳細を修正

忘れ物の詳細を修正

内容をご確認いただき、
よろしければ『問題ない』を選択
してください。

修正される場合は、修正項目を
選択してください。

後日に、ご登録いただいたメールアドレス宛に
お忘れ物検索結果をご連絡いたします

(参考) Allganize Japan株式会社

日本法人CEO: 佐藤 康雄

公式WEBサイト: www.allganize.ai

事業概要: 生成AI・LLMソリューション、自然言語理解AIソリューションの提供等