

凸版印刷、高輪ゲートウェイ駅の案内業務に AI を活用

JR 山手線の新駅「高輪ゲートウェイ駅」に
多言語 AI 案内サイネージ「BotFriends® Vision」が採用

凸版印刷株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:磨 秀晴、以下 凸版印刷)は、2020年3月14日(土)開業予定の JR 山手線の新駅「高輪ゲートウェイ駅」に、多言語 AI 案内サイネージ「BotFriends® Vision(ぼっとふれんず ビジョン)」を提供します。

「BotFriends® Vision」は、凸版印刷が2018年11月より提供している AI を活用した多言語案内サイネージです。過去には JR 東京駅や横浜駅で実証実験を行い、AI とバーチャルキャラクターの遠隔操作を組み合わせた駅案内の有用性を検証してきました。

今回「BotFriends® Vision」が「高輪ゲートウェイ駅」に設置されることで、駅利用者の利便性を向上させ、国内外からの利用者のおもてなしを支援します。



(左)多言語 AI サイネージ「BotFriends® Vision」 (右)バーチャルキャラクター「小石川 彩」

■ 「BotFriends® Vision」の特長

・コミュニケーション AI とバリアフリースピーカーによるおもてなし対話を実現

チャットボットプラットフォームは凸版印刷の「BotFriends®」を活用。用意された質疑応答集の通りに回答するのではなく、行動経済学と凸版印刷がコールセンター対応で培ってきた顧客対応ノウハウに基づき、利用者の気持ちに寄り添った「おもてなし」対応を可能にします。さらに、音のバリアフリースピーカー「ミライスピーカー®(※1)」を搭載しており、高齢者や大勢の人混みの中でもクリアな音で案内が可能です。

・多言語コミュニケーションが可能

本サービスの多言語対応の AI チャットボットは、国立研究開発法人情報通信研究機構(NICT、本部:東京都小金井市、理事長:徳田 英幸)のニューラル機械翻訳(NMT)エンジンなどを使用し、音声やテキストでの翻訳が可能です。今回の高輪ゲートウェイ駅の実地検証においては、日本語・英語・中国語・韓国語の4か国語に対応しています。

なお本翻訳エンジンは、凸版印刷が提供する最新の多言語音声翻訳サービス「VoiceBiz®(※2)」にも活用されています。

・遠隔地からでも接客対応が可能

画面上に表示されたバーチャルキャラクター「小石川 彩」を遠隔地から操作することで、遠隔地においてもインタラクティブなやり取りが可能。普段は AI チャットボットが対応し、呼びかけがあった場合に遠隔操作に切り替えることで少人数での効率的な案内・接客が可能です。

(※なお、今回「高輪ゲートウェイ駅」では AI チャットボットによる自動応答のみの提供になります。)

・車いすでも利用しやすい筐体

今回「高輪ゲートウェイ駅」に導入される「BotFriends® Vision」は、従来の物と形状が異なり、車いすでも利用しやすい高さ・画面幅に設計。駅利用者の更なる利便性向上に貢献します。



車いすでの利用イメージ

■ 「高輪ゲートウェイ駅」の導入に関して

日程:2020年3月14日(土)～

場所:「高輪ゲートウェイ駅」内、駅改札内2階山手線乗り場付近

■ 今後の目標

凸版印刷は、「高輪ゲートウェイ駅」のコンセプトである「グローバルゲートウェイ品川」の実現に向けて、「BotFriends® Vision」を始めとしたさまざまなサービスを提供していきます。

また、さらに拡大が見込まれる国内インバウンド市場に対し、日本文化の魅力を伝えるコンテンツ制作や、省人化、多言語対応などの社会課題の解決に貢献していきます。

※1 ミライスピーカー®

2013年創立の日本発社会貢献ベンチャー、株式会社サウンドファン開発の広く遠くまでクリアに言葉を届け、高齢者を含む多くの人に聴き取りやすい音のバリアフリースピーカーです。株式会社サウンドファンとの資本業務提携による協業の中で本実証実験へ提供いたします。

<https://soundfun.co.jp/>

※2 VoiceBiz®(ボイスビズ)

翻訳は30言語から選択でき、固有名詞や定型文の登録に対応した多言語音声翻訳サービスです。翻訳エンジンには、NICTが開発を進める、深層学習を用いた AI 翻訳技術を採用。

* 本ニュースリリースに記載された商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。

* 本ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

以 上