

2020年2月13日

株式会社 JR 東日本ウォータービジネス

「インバウンド向け多機能自販機」の実証実験を開始

自販機に AI 搭載で、多言語での商品案内など可能に

3月19日より高輪ゲートウェイ駅前特設会場に自販機設置

東京駅・新宿駅などでも順次実施予定

- ◇ 株式会社 JR 東日本ウォータービジネス（本社：東京都品川区、代表取締役社長：竹内 健治）は、「インバウンド向け多機能自販機」の実証実験を3月19日より、高輪ゲートウェイ駅前特設会場「Takanawa Gateway Fest（高輪ゲートウェイフェスト）」にて開始します。
- ◇ 実証実験は、その後3月中を目途に順次、東京駅・新宿駅・上野駅・秋葉原駅でも行います。
- ◇ 「インバウンド向け多機能自販機」は、訪日外国人向けに有効なコンテンツ検証を目的に、AIシステム「AI さくらさん」を搭載。顔認識システムによる属性に合わせたオススメ商品の案内や、天気予報、駅構内等の案内を、多言語にて行います。
- ◇ 実証実験は2020年9月上旬頃までの実施を予定しています。

■実証実験実施の背景

当社では、2019年9月～11月に外国人の飲料自動販売機利用実態を把握するための実証実験を行いました。その結果、

- ・国旗や商品デザインは視線を集めている
- ・モニター内の国旗にタッチしている
- ・ビデオ観察より、インタラクティブな反応を望んでいる

ことが判明しました。

また、当社が訪日外国人を対象に行った自動販売機に関する調査(※)

では、およそ3割の人が「操作が難しいと感じたことがある」と回答。

さらに、難しいと感じたポイントについても聞いたところ、

- ・中国からの旅行者は「決済方法が難しいと感じた」、
- ・韓・米からの旅行者は「飲料の種類が分かりにくいと感じた」

など、国ごとに感じている課題が異なることがわかりました。

※JR 東日本ウォータービジネス『訪日外国人の自動販売機に関する意識調査』（2020年1月）

今回、多様な訪日外国人のニーズに応えるべく、これらを踏まえ、

AI 対話型接客システム「AI さくらさん」を搭載した

「インバウンド向け多機能自販機」の実証実験を行います。



■「インバウンド向け多機能自販機」の機能

タッチパネルと音声での案内

自販機正面に 15 インチのタッチパネルを搭載。「AI さくらさん」のバーチャルアニメーションを表示します。お客さまのタッチパネル操作や口頭での質問に対して、AI を活用して様々な案内を行います。



(左上) 商品詳細画面 / (右下) 自販機の使い方案内画面

案内機能

① 多言語対応

日本語以外に、英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語の言語に対応しています。商品の詳細情報や決済方法、自動販売機の使い方などを多言語で案内が可能です。

② 天気予報・乗換案内の表示

エキナカを利用するお客さま向けの情報提供として、天気予報や乗換・駅構内施設の案内を表示します。

※高輪ゲートウェイ駅前特設会場設置の自販機では、駅構内ではなく駅前特設会場の案内を行います。

※一部の乗換・駅構内および周辺案内については、準備ができ次第利用可能です。

③ 利用者の属性・気温や時間帯に応じた商品の紹介

顔認識システムを備えたカメラ※の搭載により、利用者の性別・年齢層など属性の識別が可能。

識別した属性・外の気温・時間帯それぞれに応じたおすすめの商品を紹介します。

※カメラにて取得した画像情報は個人に特定できないデータに即時変換し、個人を特定するデータは即時破棄され、保持しません。



※各 AI 画面は開発中のものにつき、変更となる場合がございます。

■「インバウンド向け多機能自販機」実証実験について

【目的】

訪日外国人向けに有効なコンテンツの検証

【期間】

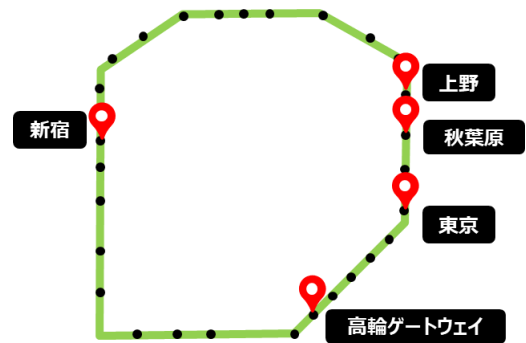
2020年3月19日（木）より順次展開

※9月上旬頃までを予定

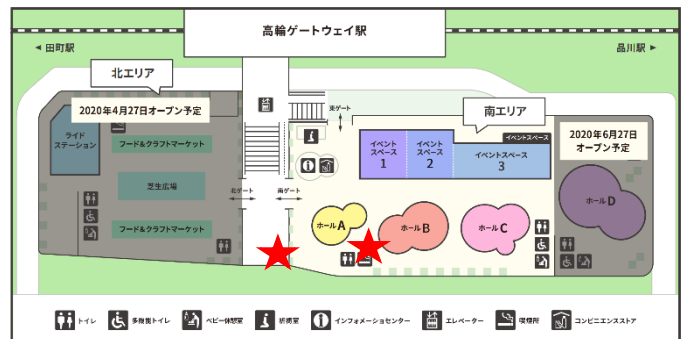
【場所】

以下各駅に2台ずつ、全10台設置

※各駅とも3月中を目途に展開予定。



◆高輪ゲートウェイ駅前特設会場「Takanawa Gateway Fest（高輪ゲートウェイフェスト）」：2台（★の箇所に設置予定）



「Takanawa Gateway Fest」概要

JR 東日本が、高輪ゲートウェイ駅開業に合わせて駅前に特設会場を設置し、2020年3月19日～9月6日の約半年間開催する期間限定のイベント。あたらしい街の賑わいをイメージし、期待感をもっていただけるような未来を疑似体験できるパビリオンをはじめ、最新映像技術を用いたデジタルアートミュージアム、日本初上陸の屋外インスタレーション、日本の魅力を新しいスタイルでお届けするフードショップなどを開催する。

Web サイト：<https://www.takanawa-gateway-fest.com/>

- ◆東京駅 地下1階京葉線コンコース（改札内）
1階丸の内南口改札付近 KIOSK 前（改札内）
- ◆新宿駅 2階南口コンコース（改札内）
1階中央コンコース（改札内）
- ◆上野駅 3階公園口コンコース（改札内）
中2階コンコース（改札内）
- ◆秋葉原駅 1階中央コンコース（改札内）
1階中央改札出口（改札外）