

多言語対応・ICT化推進フォーラム 「AIを活用した多言語駅案内」

講師：東日本旅客鉄道株式会社 技術イノベーション推進本部 ITストラテジー部門 部長 佐藤 勲氏

2019年12月24日、「2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会」は、多言語対応の取組事例を広く共有・発信するため、「多言語対応・ICT化推進フォーラム」を開催しました。

講師として東日本旅客鉄道株式会社（以下、JR東日本）の佐藤勲氏が登壇し、AIを活用した多言語駅案内について話しました。

JR東日本は利用客数が1日あたり1800万人弱と、世界一の利用客数を誇る企業です。近年はコンビニエンスストア、ショッピング、ホテル等の事業にも注力しており、増加傾向にある訪日外国人とも様々な場面でコミュニケーションを図る機会があります。

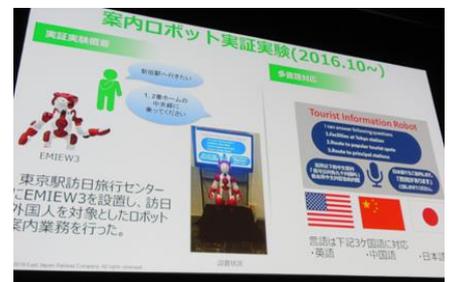
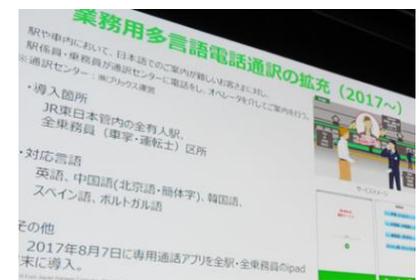
JR東日本の多言語関連サービスの考え方は、基本的には日本政府観光局（JNTO）のガイドラインに準拠しています。英語対応をベースに、必要に応じて中国語、韓国語を使用することとしています。具体的な取組としては、列車内のモニター表記を多言語化するとともに、対面コミュニケーションが円滑に進むよう、多言語翻訳アプリを開発・導入したタブレット端末を全乗務員に配布しています。また、必要に応じて、多言語案内が可能なオペレーターと直接電話ができる対応を行っています。

2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けて進行中の取組が、AIを用いたロボットによる案内です。これまでは言語ごとにFAQを作成していましたが、現在はお客様からの問い合わせに翻訳APIを用いることで外部のアプリケーションと連携し、サービス向上を目指しています。日本語の回答を用意すれば自動翻訳により多言語翻訳され、設置されたロボットが適切な回答を提供する施策を進めています。

これらを実現するために、全社を上げて「案内AIみんなで育てよう」プロジェクトを発足しました。もっとも案内に適したAIを見つけ育てるために、2018年12月～2019年3月には人型のロボットやデジタルサイネージに投影したアニメーションキャラクター等、様々な形のAIを用いた実証実験を行い、2019年春にはドイツ鉄道が開発したロボット「SEMI」とソフトバンクグループが提供するロボット「Pepper」を用いた実証実験により、情報収集と回答の精度向上を目指しました。

そこで判明したのは、日常会話とは違う駅特有の質問があるということです。また駅によって質問が異なることも分かりました。実験中は日本語による質問が中心でしたが、利用者人口の割合を考慮した場合には外国語（英語、中国語、韓国語）の質問が多いことが予想されます。また外国語の質問に関しては、翻訳作業が入るためにロボットの認識率が低く、精度向上を図っていく必要があるといった課題が分かりました。

佐藤氏は最後に「2020年春には高輪ゲートウェイ駅が開業しますが、そこでは日本語・英語・中国語・韓国語の四言語でAIによる案内を行うことに加え、警備・清掃ロボットといった最新テクノロジーを導入する予定です。世界中のお客様から『日本ってすごい』『AIロボット先進国だ』と思ってもらえるような駅を作り、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会を迎えたい」と話しました。



問い合わせ先

東日本旅客鉄道株式会社 技術イノベーション推進本部 ITストラテジー部門

公式サイト : <https://www.jreast.co.jp/>