

## 凸版印刷株式会社が多言語 A I サイネージを東北 4 県のターミナル駅に提供開始

令和 3 年 4 月 1 日、凸版印刷株式会社（以下「凸版印刷」という。）は、東北デスティネーションキャンペーン（※1）に合わせ、東日本旅客鉄道株式会社（以下「JR 東日本」という。）の仙台駅・盛岡駅・秋田駅・新青森駅の 4 駅に多言語 A I サイネージ「BotFriends@Vision」と「BotFriends@Vision+」の提供を開始しました。

「BotFriends@Vision」は、凸版印刷が提供する、話しかけるとその人に最適な情報を提供してくれるデジタルアシスタント機能を搭載した多言語 A I サイネージで、「BotFriends@Vision+」は、「BotFriends@Vision」に遠隔有人接客機能を追加した A I と人によるハイブリッドな接客を実現したサービスです。非接触型の案内 A I システムとして、駅の利用客が安心して利用できるように提供するもので、方言の音声認識精度の検証もシステム提供に併せて実施します。

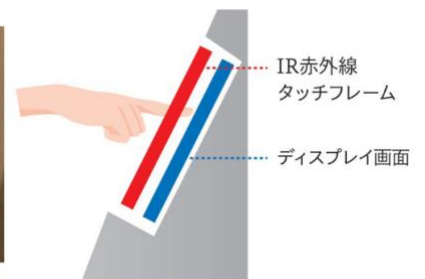
この多言語 A I サイネージは、よくある質問に対しては、多言語 A I チャットボットによる自動応答で無人化する一方、A I による自動応答でカバーすることが難しい複数の話題にわたる質問や、イベント開催等と連動させた案内に対しては、遠隔地からネットワークを介して有人による案内を行うことで、A I と人がコラボレーションしたハイブリッドな接客をすることができます。イベントやキャンペーン等では、バーチャルキャラクターを遠隔から操作することも可能なため、お客さまに対話を楽しんでもらえるような演出も可能です。



また、公共・商業施設への導入設置を考慮し、専用スピーカーを内蔵することで騒音環境下でも音声案内が聞き取りやすくなっています。非接触型タッチパネルフレーム「CleanTouch」を採用しており、画面に触れることなくタッチコンテンツの操作が可能です。

凸版印刷の担当者は、今後について「自治体をはじめ鉄道、流通、小売、ホテルなどのサービス・インフラ業界に向けて拡販を進めたいと考えています。

また、コロナ禍における非接触・非対面の接客ニーズに対応し、省人化や多言語対応などの社会課題解決に貢献していきます。」と話しています。



（※1）東北デスティネーションキャンペーン：東北デスティネーションキャンペーン推進協議会と JR グループが推進する、テーマ別に東北 6 県の観光コンテンツを掛け合わせた「東北の魅力」を創出し、デジタルを活用した情報発信やデータ収集・分析、国内外からの誘客、東北エリア内の流動拡大により、東北観光のブランド化を進める取り組みです。また、東北デスティネーションキャンペーンを通じて得たノウハウや知識をレガシーとして、将来につなげることを目指しています。

### 問い合わせ先

凸版印刷株式会社

Mail : <https://www.toppan.co.jp/solution/inquiry/privacy.html>

H P : [https://www.toppan.co.jp/news/2021/03/newsrelease210331\\_1.html](https://www.toppan.co.jp/news/2021/03/newsrelease210331_1.html)