

# 株式会社ティファナ・ドットコムが AI接客システム「AIさくらさん」をJR海浜幕張駅に導入し、非接触型サイネージで案内サービスを開始

株式会社ティファナ・ドットコムは、人工知能（AI）接客システム「AIさくらさん」が、令和3年3月31日からJR東日本管内で初めてJR海浜幕張駅に導入されたことを発表しました。安心・便利な新しい暮らし方の提案として、デジタルを活用した利用者へのさまざまなサービスの展開を目的に、令和2年12月から令和3年1月まで実施された実証実験では、品川駅、海浜幕張駅、空港第2ビル駅の3駅で非接触型サイネージとして全13台が設置され、案内業務に従事しました。海浜幕張駅では、これまでも「駅そばロボット」や「清掃ロボット」など、AIシステムを駆使したさまざまな取り組みが行われています。

「AIさくらさん」は、日本語、英語、中国語、韓国語の4言語に対応した、音声とテキストで利用者からの質問に回答するAI接客システムで、駅員に代わって駅の情報を提供します。海浜幕張駅構内の指定席券売機前、改札横、改札外エレベーター前、エコ情報掲示板前、NewDays（ニューデイズ）前の5か所に設置されています。

ディスプレイは、新型コロナウイルス感染症の感染対策として非接触型になっており、画面に指を近づけることで赤外線センサーが認識してカーソルが出現し、そのまま指を動かすだけで画面に触れず操作することができます。また、ディスプレイは、体表面温度測定機能も搭載しており、サイネージの前に立つと体表温度の測定し、発熱者を早期の発見につなげることができます。

「AIさくらさん」は、「駅すばあとWebサービス（株）ヴァル研究所」、「MapFan API（インクリメントP）」、「ホットペッパーグルメ（株）リクルートライフスタイル」の外部情報サービスと連携しており、乗り換え情報、観光スポットやおすすめの土産などについての情報を提供しています。ディスプレイにある「質問する」のボタンを押して「AIさくらさん」に話しかけるか、「乗り換え案内」、「周辺施設」、「レストラン・カフェ」、「バス・タクシー」の項目の中から選んで手をかざすと、「AIさくらさん」がそれぞれの情報を回答してくれます。

ティファナ・ドットコムの担当者によると、利用者からは「多言語の対応をされているので外国人でも質問ができる。」「人に話しかけているようで親しみやすく、質問がしやすい。」といった声が寄せられました。

また、「平成31年からJR東日本グループが実施する『案内AIをみんなで育てようプロジェクト』に参加して、さまざまな実証実験を重ねてきた中で、コロナ禍で必要な非接触型のサイネージでサービスを提供することが可能になりました。『AIさくらさん』は、初めて駅に来られるお客様への案内だけでなく、日々新たに学習しており、海浜幕張駅ならではの案内サービスが開発できると思います。」と話しています。

さらに、今後の展開について『AIさくらさん』は現在まで、駅の構内や商業施設の案内、社内ヘルプデスク



などさまざまな場所で利用していただいています。導入していただいている中で、時代が大きく変化する場面にも立ち会いましたが、柔軟な対応によって世間のニーズにこたえられるよう努力してきました。そんな中で見えてきた人々の潜在的なニーズや、これからの世の中で本当に役立つものを考え、利用いただく皆さんがさらに幸せになっていただけるよう、より実用に即した『AIさくらさん』にしていきたいと考えています。」と話しています。

## 問い合わせ先

株式会社ティファナ・ドットコム

Email : <https://www.tifana.com/contact/>

URL: <https://tifana.ai/>