

東京都交通局のロボットコンシェルジュ導入経過と今後

令和2年10月14日、東京都交通局は、東京を訪れる旅行者等により快適に東京の地下鉄を利用してもらうと、都営浅草線新橋駅改札外のツーリストインフォメーションセンター（TIC）、都営大江戸線新宿西口駅 B1F コンコース（TIC入口）にAIを活用した対話型のロボットコンシェルジュを導入しました。

都営浅草線新橋駅にNTT東日本が提供するヴイストン株式会社製の対話型ロボット「Sota（ソータ）」を、都営大江戸線新宿西口駅には株式会社アルゼゲーミングテクノロジーズ製の「ARISA（アリサ）」を導入しました。「Sota（ソータ）」は、多彩なモーションや感情を表現する効果音が特徴的で、カウンター上に設置できるコンパクトなサイズです。「ARISA（アリサ）」の特徴は、人のような滑らかな動きとユーモアのある仕草で、記念撮影機能など高いエンターテインメント性を備えています。

どちらのロボットも、ロボットに話しかけるか、タッチパネル（操作用ディスプレイ）を操作することにより、人との接触を伴わない非対面で利用することができます。案内する内容は、乗換経路、駅構内設備・出口情報、駅周辺情報、観光情報、お得な乗車券案内などで、ディスプレイに案内情報や、ロボットとの対話内容を表示します。日本語の他、英語、中国語に対応しています。案内内容は、QRコードで表示され、利用者はスマートフォンで撮影して案内情報を持ち帰ることもできます。

東京都交通局は、2020東京オリンピック・パラリンピックで訪日外国人観光客が増えることが想定されたことから、実証実験を経て導入を決めました。

しかし、導入直後から新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、東京都交通局はその影響を「外国人旅行者が大幅に減少しており、多言語での案件数が伸びておらず実績も十分に積めていない状況にある。」「緊急事態宣言やまん延防止措置の影響で日本人の旅行者も減少し、案内件数全体に影響を与えている。」と分析し、「これまでの利用者は、各10件～70件/日程度で9割以上が日本語での案内」としています。

東京都交通局は、一定のコストが継続的に発生する（障害対応等突発的なサービス停止も発生する）ものの、「感染症まん延時でも非対面での駅案内が出来るのはメリットと考えている。」と導入のメリットを話しました。

また、利用者の反応については、「具体的なコメントは収集していないが、ネガティブなコメントはほとんど受けていない。乗換え案内や出口案内を中心に7割方満足をいただいている（Sota）。ロボットの外観や制服がかわいいといった感想があった。」と話しています。

今後について、担当者は、「将来的には、訪日観光客が増加して、本来の多言語での案内を展開し、音声認識等の精度を更に高め、お客様案内のサービスの質を向上させたい。」と話しています。

〈都営浅草線 新橋駅〉

■ ロボット設置イメージ



〈都営大江戸線 新宿西口駅〉



■ 画面イメージ



問い合わせ先

東京都交通局 お客様サービスセンター

電話 : 03-5320-6251