

生成 AI を活用した旅客案内サービスの実証実験について

～旅先での体験価値向上を目指した観光案内の実用性を名古屋駅で検証します～

東海旅客鉄道株式会社（本社：愛知県名古屋市、代表取締役社長：丹羽俊介）、ジェイアール東海情報システム株式会社（本社：愛知県名古屋市、代表取締役社長：岡嶋達也）は、生成 AI を活用した旅先案内の実用性を検証するため、LINE を活用した名古屋駅での旅客案内サービス「JR 東海 AI ナビ」の実証実験を行います。

1. 実証実験の概要

大規模言語モデルを活用して利用者の意図を汲み取って情報検索する自動対話型サービスを構築し、名古屋駅周辺のグルメ情報や観光情報、お土産情報、駅施設案内などを、会話を通じて提案することで、旅先での体験を向上させる実証実験を実施します。

初めて訪れる地で不安な方、ちょっとした空き時間で何をしようかお困りの方、旅行に不慣れな方など、様々な理由で名古屋駅での案内を必要とする方に気軽にご利用いただけるよう、LINE を活用してお気軽に生成 AI に触れていただけるサービスを提供します。

将来は、東海道新幹線の新たなサービスとして、旅マエや旅ナカにおいて、各駅施設案内、周辺観光地、グルメといった横断的な情報を、お客様自身でスムーズにお調べいただける顧客体験の実現を目指します。



「JR 東海 AI ナビ」画面イメージ

2. 実証実験の期間

2024年10月11日（金）～2025年1月中旬（予定）

※実証実験の状況により、実施期間が変更になる場合があります。

3. サービスの利用方法

お持ちのスマートフォンのLINEアプリを起動し、「友だち追加」メニューから「QRコード」を立ち上げて、下記のQRコードを読み取ると、本サービスの友だち追加画面に遷移します。友だち追加が完了すると、本サービスをご利用いただけます。

または、LINEアプリにおける「友だち追加」から「検索」メニューの方法で「ID」をチェックし、「@675jnaft」と検索いただくと、友だち追加画面に遷移できます。



LINE 公式アカウント QR コード



JR 東海 AI ナビ 公式キャラクター「ぼんすけ」

4. 今後の展開

今回の実証実験の結果を踏まえて、本サービスが顧客体験の拡充に繋がるよう情報の充実やサービス範囲の拡大を検討していきます。

5. その他

本サービスは、大規模言語モデルを活用した自動回答サービスであるため、一部不正確な情報をお伝えする可能性があります。正確な情報については、公式ホームページ等をご確認いただくようお願い致します。

※「QRコード」は株式会社デンソーウェブの登録商標です。

※画像はすべてイメージです。