

## 「AI 技術を活用した駅案内システム」の開発に向けた実証実験について

お客様に当社の駅をより快適にご利用いただくため、お客様案内サービスの更なる向上を目的に、「AI 技術を活用した駅案内システム」の開発に向けた実証実験を、高山駅にて実施いたします。

### 1. 本実証実験の背景

- ・混雑時など、多数のお客様から駅係員に同時にお問い合わせをいただく場合、ご対応までに時間がかかってしまう場合があります。
- ・そこで、今回は、お客様のスマートフォン等から Web 上のシステムにアクセスするだけで、駅係員に問い合わせているような感覚で「いつでもどこでも」必要な情報を取得できる駅案内システムを開発することといたしました。
- ・このたび、プロトタイプを開発し、その有効性を検証するため、インバウンドを含め、お客様の多い高山駅にて実証実験を実施いたします。

### 2. 「AI 技術を活用した駅案内システム」の概要（別紙 1、2）

- ・本システムは、生成 AI の回答精度を向上させる技術（RAG 技術）と、お客様が入力した質問の意味を理解・推定する新たな AI 技術を活用することで、回答精度を更に向上させたものです。
- ・この新たな技術は、ジェットラン・テクノロジー株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長 兼 CEO：野武 浩）が開発した AI 技術と、JR 東海が有する鉄道向け AI の技術開発を通じて培ったノウハウを活用し、新たに開発いたしました。
- ・本システムは、4ヶ国語（日英中韓）に対応できます。
- ・今回の実証実験では、質問の意味を理解・推定する技術の検証を行います。

### 3. 実証実験の概要

#### （1）実施期間

2025年1月24日（金）～2月12日（水）

#### （2）実施箇所

高山駅

#### （3）ご案内する内容

駅構内の設備案内や駅周辺の主な施設案内

### 4. 情報の取扱い

- ・お客様に入力いただいた質問のデータは、検証を委託する目的でジェットラン・テクノロジー株式会社（以下、委託先）へ提供いたします。
- ・委託先も含め、本検証の目的以外に、取得したデータは使用いたしません。
- ・データは厳正に管理を行い、技術開発終了後に速やかに削除いたします。

### 5. その他

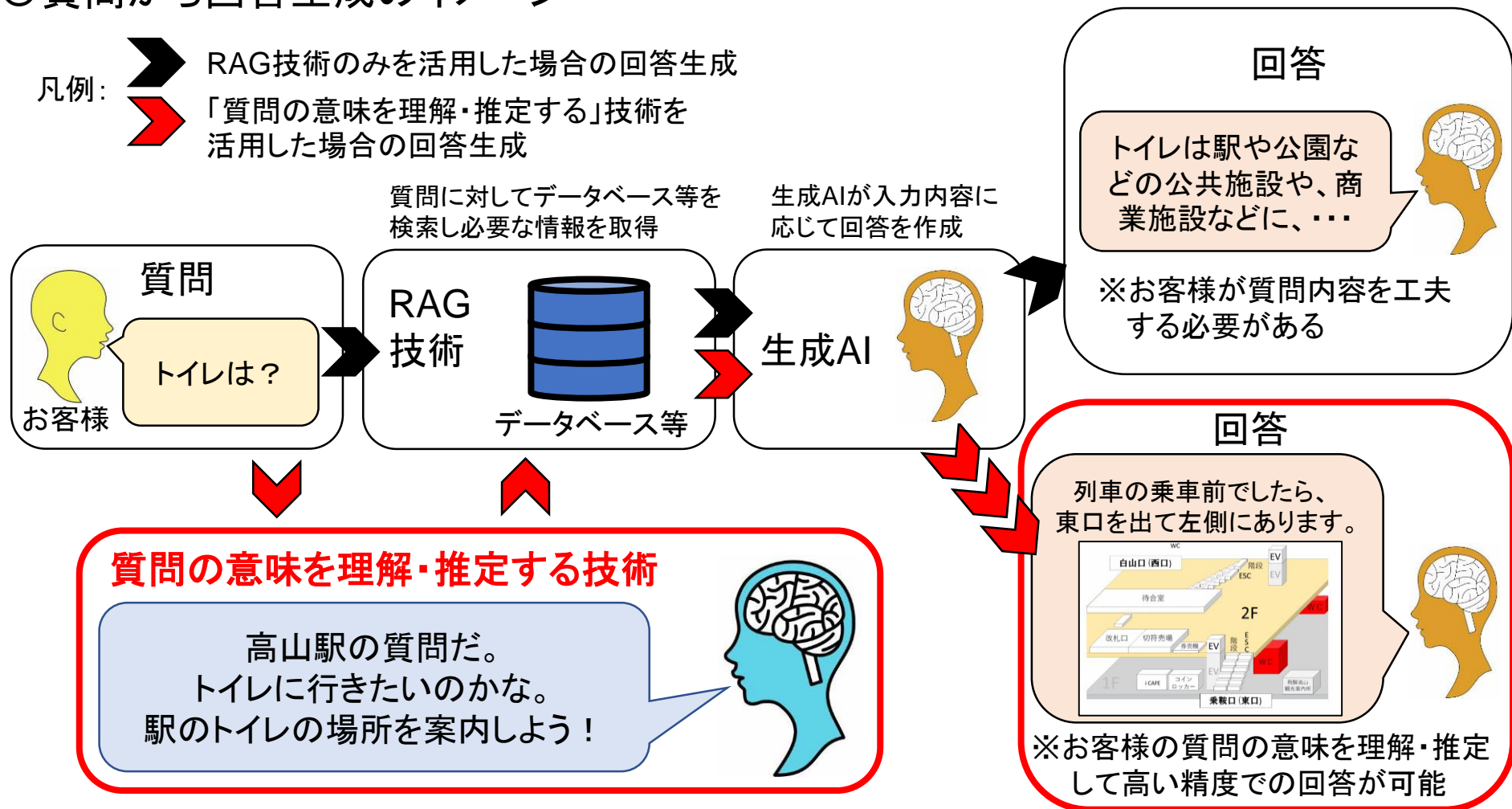
今後、実施箇所の追加や変更、また高山駅以外の駅で同様の実証実験を行う場合は、当社ホームページや駅のポスター等でお知らせいたします。

## ○活用する技術

- ・「RAG (Retrieval-Augmented Generation)」技術
- ・「質問の意味を理解・推定する」技術 **※今回の実証対象**

## ○質問から回答生成のイメージ

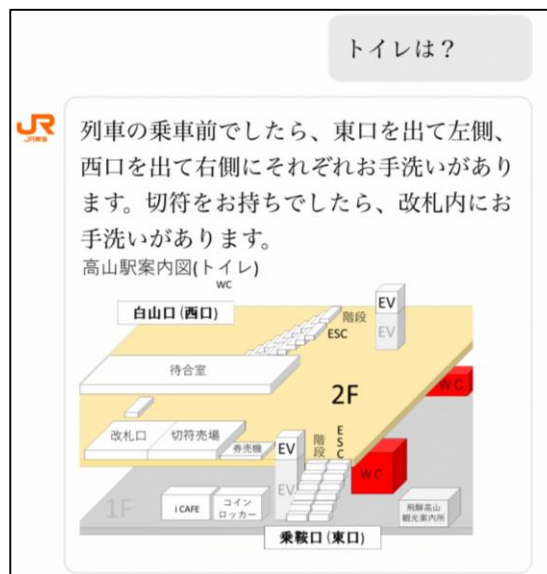
- 凡例:
- ➡ RAG技術のみを活用した場合の回答生成
  - ➡ 「質問の意味を理解・推定する」技術を活用した場合の回答生成



### ○本システムの使い方



QRコードを読み込み、案内システムのスタート画面へ



高山駅のトイレの問い合わせ例



アソシアホテルの問い合わせ例

### ○高山駅に掲示するポスター(イメージ)



QRコードを読み込むことで、本案内システムのスタート画面にアクセス可能

※「QRコード」はデンソーウェーブの登録商標です。

実証実験のため、以下の点についてはご了承ください。

- ・高山駅以外の場所でもシステムへのアクセスは可能ですが、高山駅にすることが前提のご案内になります。
- ・駅以外の観光スポット・ホテル等のご案内は、駅係員への問合せが多い一部箇所のみを対象としております。
- ・切符の購入や変更、列車遅れや運休等の運行情報は対象外としております。