



2025年11月21日
東海旅客鉄道株式会社
ジェイアール東海情報システム株式会社

訪日外国人向けA I案内サービスの実証実験を品川駅で行います

東海旅客鉄道株式会社（代表取締役社長：丹羽俊介）およびジェイアール東海情報システム株式会社（代表取締役社長：岡嶋達也）は、訪日外国人のお客様に東海道新幹線をより快適にご利用いただけるよう、A I技術を活用した多言語案内サービス「JRTok-AI（ジェイアールトーク・エーアイ）」の実証実験を2025年12月15日（月）より開始いたします。

1. 主なサービス概要

「JRTok-AI」は、訪日外国人のお客様向けに、以下のサービスを通じて「困らない」「迷わない」「移動を楽しむ」の実現および快適な移動体験の提供を目指します。

(1) A Iチャットによる東海道新幹線ご利用案内

スマートフォンを通じたA Iとの自然な対話により、お困りごとの解決をサポートいたします。

- ・ご乗車予定の列車のリアルタイムな運行状況をご案内
- ・列車が遅延した場合には、遅れの状況や到着見込み時刻をご案内
- ・東海道新幹線のご利用方法に関する情報（きっぷの購入方法、大きな荷物の取扱等）をご案内
- ・G o o g l eマップとの連携による他社線も含めた目的地までのスムーズなご案内
- ・英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、フランス語、スペイン語に対応

(2) 位置情報連動型音声ガイド

東海道新幹線にご乗車中のお客様が、東海道新幹線沿線の歴史・文化をお楽しみいただけるように、列車が特定の地点を通過する際に、沿線の歴史・文化に関する情報を英語でご案内します。移動中にも地域の魅力に触れられる機会を提供します。

※位置情報連動型音声ガイドは、英語のみの対応です。

2. 実証実験の期間

2025年12月15日（月）から2026年3月中旬（予定）

※実証実験の状況により、期間を変更する場合があります。

3. サービスの利用方法

(1) お手持ちのスマートフォンから専用のWEBサイトにアクセスしてご利用いただけます。会員登録は不要で、無料でご利用いただけます。

※実証実験の期間中、システム調整等のため、予告無くサービスを停止する場合があります。

(2) 実証実験期間中、東海道新幹線品川駅に掲示するQRコードをスマートフォンで読み取ることで、専用のWEBサイトにアクセスいただけます。

(3) 位置情報連動型音声ガイドは東海道新幹線ご乗車中（高速走行時のみ）にご利用いただけます。



※画面はイメージです。

4. 今後の展開

実証実験の結果を踏まえ、「JRTok-AI」が更なる快適な移動体験の提供に繋がるよう、情報の充実やサービス提供範囲の拡大を検討していきます。

※「Googleマップ」はGoogle LLCの商標です。

※「QRコード」は株式会社デンソーウェブの登録商標です。