

needs AIを活用した案内サービスにより、急増する訪日外国人観光客への
対応業務を支援したい

スマートフォンで、行きたい観光地等の画像を写すと、AIが画像を認識し、 目的地までの交通手段や道順をチャット形式で案内

会社概要	会社名	： 近畿日本鉄道株式会社 (以下、近鉄)	会社概要	会社名	： 西日本電信電話株式会社 (以下、NTT西日本)	会社概要	会社名	： 日本電信電話株式会社 (以下、NTT)
	事業内容	： 旅客鉄道事業		事業内容	： 電気通信事業		事業内容	： 電気通信事業
	従業員数	： 7,468人		従業員数	： 3,950人		従業員数	： 2,650人
	所在地	： 大阪市天王寺区上本町 6丁目1番55号		所在地	： 大阪市中央区馬場町 3番15号		所在地	： 東京都千代田区大手町 1丁目5番1号

背景
・近鉄では、奈良や伊勢志摩等沿線に多くの観光地を有している。昨今、近鉄を利用する訪日外国人観光客が増加し、駅係員や観光案内コンシェルジュは、対応の稼働がかかるとともに、多言語対応に苦慮している。

AIを活用した課題解決の内容

スマートフォンから専用サイトを通じて観光地の画像やポスター等を写すと、AIが画像を認識し、駅から目的地までの道順や交通手段等を、チャット形式で教えてくれる。

スマートフォンの言語設定に応じて、自動的に英語・中国語（繁体字・簡体字）に対応する他、画像の被写体の角度が違っていても認識が可能。実証実験（期間：平成30年7月27日～平成30年8月10日）で得られた結果を踏まえ、商用化に向け検討を深める。

- ・ 検討・導入期間 : 1.5年
- ・ 開発者 : NTT
- ・ 開発コスト : 非公開

課題

- ▶ 増加し続ける訪日外国人観光客への対応。
- ▶ 駅係員の業務負担軽減。
- ▶ 鉄道利用者に対するさらなるサービスの向上。

解決に向けての考え方

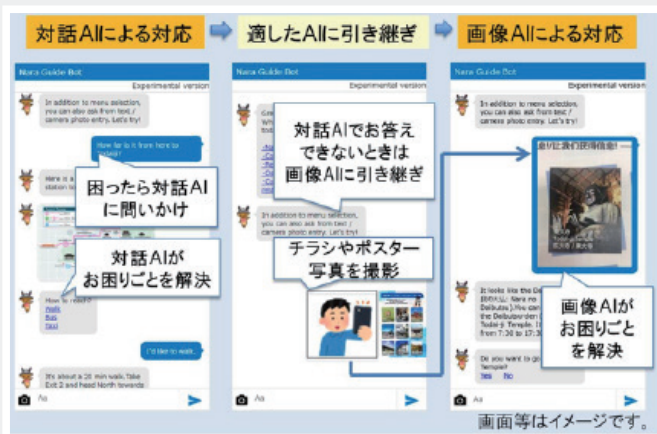
- ▶ 年齢・言語を問わず、すべてのお客さまに鉄道サービスを円滑にご利用頂くための案内サービス（＝近鉄の「シームレス案内」）の提供。

解決方法

- ▶ スマートフォンやタブレットを用い、訪日外国人自身で多言語に対応したチャット形式のAIサービスにて素早く解決する。

特徴等

訪日外国人観光客のお困りごとに対して、対話AIが回答できない場合は、画像AIに引き継ぐことで、タイムリーな情報提供を実現。



- ・ 斜めからかざしても遮蔽物があっても、対象物を高精度に認識する「アングルフリー物体検索技術」を採用。（「かざして案内」※）
- ・ スマートフォンの言語設定に応じて、自動的に英語・中国語（繁体字・簡体字）に対応。
- ・ アプリケーションのインストール不要（Webアプリ）

想定効果

- ・ コンシェルジュ的な役割による駅員の業務効率化を支援。
- ・ 言語に依存しない直感的な観光案内により、訪日外国人の受け入れ環境整備に寄与。

今後の展開予定

- ・ 訪日外国人が近鉄を利用する際の行先案内についても検討する。
- ・ 今回の実証実験で得られた結果を踏まえ、更に知見を増やし、商用化に向け、サービス内容を検討する。

※ かざして案内 ⑥…案内看板や建物、商品などにスマートフォンをかざすことにより、経路案内や観光の詳細などをスマートフォンに設定された言語で表示するNTTが開発したサービスのこと。