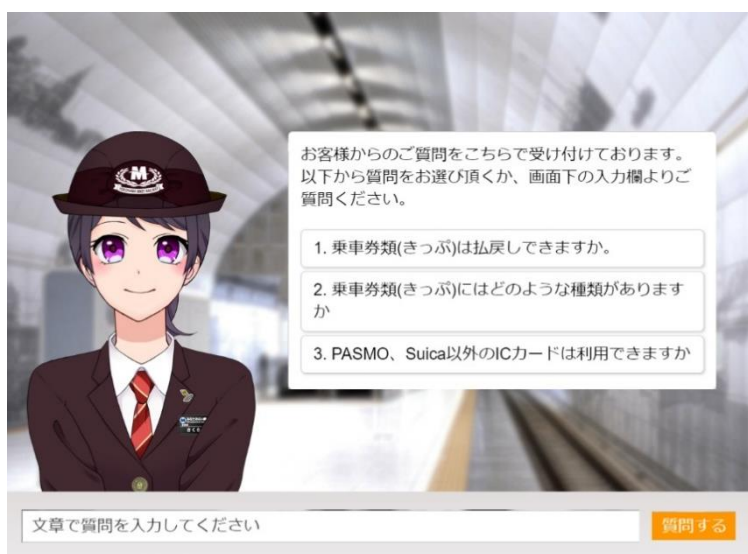


人工知能 (AI) を活用した ご案内サービスを開始します！

横浜高速鉄道株式会社(横浜市中区、代表取締役社長 鈴木 伸哉)は、お客様の利便性やサービスの向上に向け、株式会社ティファナドットコム(東京都目黒区、代表取締役社長 藤井 亮)が開発した、人工知能(AI)接客システム「KIZUNA(絆)」を活用した新たなご案内を開始します。

今回新たに開始するご案内サービスは、当社公式ホームページ上でお客様から寄せられる様々なお問い合わせに対して、人工知能(AI)が学習したデータを用い、迅速・的確にお客様が知りたい情報について回答するものです。また、お客様よりお受けしたお問い合わせの内容は、データとして集積し、分類・整理して、さらなるお客様サービスの向上に向け、積極的に活用していきます。



[ホームページのご案内サービスのイメージ]

《KIZUNA(絆)の概要》

KIZUNA は、お客様からのお問い合わせに対して、テキスト等で対応する人工知能(AI)接客システムです。

社内ヘルプデスク・コールセンター業務・インバウンド接客など、さまざまな業務を人に代わって KIZUNA が行い、人材不足の解消、業務効率化、学習&接客、データ集積&分析・活用等を実現します。KIZUNA の活用は、鉄道事業者では初めての試みとなります。

詳しくは株式会社ティファナドットコムのホームページをご覧ください。

(<https://tifana.ai/>)

■サービス開始

日時：平成 30 年 2 月 1 日(木) 10:00 から

場所：みなとみらい線公式ホームページ (<http://www.mm21railway.co.jp>)

※スマートフォンでもご覧いただけます。

■みなとみらい線の今後の取組み

横浜高速鉄道では、今後AIなどの新たな技術も導入しながら、増加が見込まれる訪日外国人利用者の対応など、お客様サービスの更なる充実に努めてまいります。

- ・AIなどの新たな技術を活用した駅での案内サービス
- ・タブレットや小型機器による多言語対応
- ・公式ホームページの多言語版の充実
- ・スマートフォンによる周辺施設案内・観光案内 など