

2020年3月31日

東日本電信電話株式会社 神奈川事業部  
NTT テクノクロス株式会社  
横浜高速鉄道株式会社

## みなとみらいエリアへの来訪者を対象に、多言語対応ロボットを活用した 観光・施設等案内の実証実験を行います

東日本電信電話株式会社神奈川事業部(神奈川事業部長:中西 裕信、以下「NTT 東日本」とNTT テクノクロス株式会社(代表取締役社長:串間 和彦、以下「NTT テクノクロス」)は、横浜高速鉄道株式会社(代表取締役社長:鈴木 伸哉、以下「横浜高速鉄道」)の協力のもと、みなとみらい線「みなとみらい駅」において、みなとみらいエリアへの来訪者に対し、多言語に対応するコミュニケーションロボットを活用した情報提供による満足度向上を目的とした実証実験を実施します。

### 1. 実験の背景と目的

NTT 東日本では、クラウド型ロボットプラットフォームサービス「ロボコネク」を2016年9月から提供しており、コミュニケーションロボットの業務活用範囲の拡大、特に多言語(日本語、英語、中国語、韓国語)による音声発話・認識機能の向上を図ることで、訪日外国人対応に課題をお持ちのお客さまへのソリューション提供をめざしています。

NTT テクノクロスは、NTT 東日本が提供する「ロボコネク」のパートナー企業として、コミュニケーションロボット「Sota®」<sup>※1</sup>を活用し、多言語による各種案内サービスを簡単に構築できるアプリケーション「AMARYLLIS®」<sup>※2</sup>を2018年11月から提供しており、省人化・自動化によるコスト削減、インバウンド等の外国語での案内業務等、年々高まるニーズに応えています。

こうした背景をふまえ、上記2社が連携し、横浜高速鉄道の協力のもと、同社が運行するみなとみらい線みなとみらい駅において、同エリアへの来訪者に対し、多言語での観光・施設等の案内による満足度向上を図るとともに、駅利用者へのスムーズかつ効率的な情報提供の実現に向けた実証実験を行います。

※1 「Sota®」はガイストン株式会社の登録商標です。

※2 「AMARYLLIS®」はNTT テクノクロス株式会社の登録商標です。

### 2. 実施概要

横浜美術館やランドマークタワー、国際会議場と展示ホールを持つパシフィコ横浜、クイーンズスクエアなど、文化施設や商業施設が立ち並ぶみなとみらい 21 中央地区の中心に位置するみなとみらい線「みなとみらい駅」の改札口付近に、コミュニケーションロボット「Sota®」を設置し、みなとみらいエリ

(報道発表資料)

アの観光案内をはじめ、みなとみらい駅から目的地までの路線ルートや、駅施設の案内等を行います。

#### (1)具体的な取り組み

##### ①観光案内

- ・「Sota®」が、3カ国語(日本語、英語、中国語)チャットボットとして周辺の観光情報を案内します。
- ・観光案内は、「Sota®」への話しかけやタブレットの操作により、目的地の観光情報、みなとみらい駅から観光スポットへの行き方を画面表示と音声で案内します。また表示された観光案内情報のQRコードを利用者自身のスマートフォンで読み取ることにより、観光案内情報を持ち帰ることが可能です。

##### ②乗り換え案内

- ・乗換案内機能を利用し、みなとみらい駅から目的地までの路線ルートを「Sota®」が案内します。

##### ③施設案内

- ・みなとみらい駅構内の、トイレ、コインロッカー、駅事務室等の情報を表示し案内を行います。

##### ④その他

- ・案内をしていない時間は、タブレット画面上で各種情報を配信します(本施策では「お得な一日乗車券」の案内を表示予定)。

#### <実施概要イメージ>



外国人観光客が「Sota®」に乗換案内を聞いているイメージ

※乗換案内機能では、株式会社ヴァル研究所が開発した“駅すばあと”を利用しています。

#### <設置場所>

- ・B3階(改札階) 改札内自動改札機横に設置

(報道発表資料)



設置場所

<設置イメージ>



図. みなとみらい駅での設置図

## (2) 検証事項

- ・社員・観光客等、多様な人が集まる駅構内という環境下での「Sota®」による観光・施設案内の実用性の確認
- ・「AMARYLLIS®」による案内業務におけるスムーズな情報提供方法の検証
- ・「Sota®」不具合時のリモートにおける復旧、理想的な保守体制の検証
- ・「AMARYLLIS®」に実装した「乗換案内機能」の信頼性・有用性の検証

## (3) 実施期間(予定)

2020年3月31日(火) ~ 2020年5月中旬(予定)

## (4) 対応言語

日本語、英語、中国語

(報道発表資料)

(5)各社の役割

・NTT 東日本

- － 「Sota®」および「ロボコネク」の提供
- － 「AMARYLLIS®」コンテンツ・対応シナリオの制作、動作検証、テクニカルサポート、利用状況分析

・NTT テクノクロス

- － 「AMARYLLIS®」の環境設定、動作検証、テクニカルサポート

・横浜高速鉄道

- － 実証実験フィールド(みなとみらい駅)の提供
- － 「AMARYLLIS®」と連携するコンテンツの提供

3. 今後の展開

今回の実施期間における、利用者の問い合わせ内容や利用履歴を分析し、また関係者との意見交換を通じてNTT 東日本が提供する「観光・施設案内ソリューション」の改善を図るとともに、駅スタッフの効率的な配置等の検討につなげてまいります。

4. 本施策に関するお問い合わせ先

NTT 東日本 神奈川事業部 地域ICT化推進部  
TEL: 0800-8005338