

2021年3月24日

AI案内サイネージサービスを東急グループへ提供 共同で渋谷駅観光案内所のDXを推進

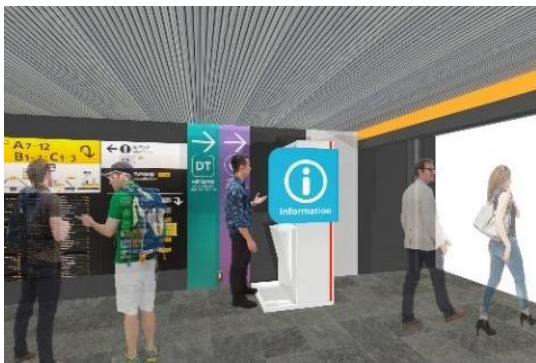
株式会社 Nextremer
東急株式会社
東急電鉄株式会社
株式会社 Huber.

「遠隔コミュニケーションの最適化」をコンセプトにAIプロダクトを展開する株式会社Nextremer(以下、Nextremer)と東急株式会社(以下、東急)、東急電鉄株式会社(以下、東急電鉄)、株式会社Huber.(以下、Huber)は、Nextremerが提供するAI案内サイネージサービスを活用し、お客さまからのさまざまなご質問に安全・安心かつ最適な対応ができるリモートコンシェルジュサービス(以下本サービス)を開発、3月25日よりプレ導入します。

本サービスは東急が運営する東横線・田園都市線渋谷駅ナカの観光案内所「WANDER COMPASS SHIBUYA(以下、本案内所)」のスタッフによる遠隔での案内と、AIチャットボットによる問い合わせ対応および観光プランの提案が可能です。本サービスを搭載した非接触型サイネージディスプレイを渋谷駅に設置します。

【サービス概要】

本サービスの遠隔接客機能には、NextremerのAI案内サイネージサービスが活用されており、①観光案内および施設案内業務に最適化されたAIチャットボットによる自動音声対話機能、②各サイネージディスプレイから自由にスタッフと通話ができるテレビ電話機能を提供しています。更にHuberが提供する観光客の潜在的な旅行ニーズを端末上でヒアリングし、回答結果をもとに観光客のニーズに合わせたプランを提供する「たび診断」を組み合わせた、付加価値の高い観光案内サービスとなっています。



非接触型サイネージディスプレイ



サービスTOP画面

駅の出口案内や乗り換え案内など、よくある質問や簡易な案内をAIチャットボットにて回答し、お客様のニーズや嗜好性に合わせた相談、観光提案を本案内所のスタッフが「たび診断」の結果をもとに遠隔接客で効率的に案内します。本案内所の営業時間外や実際に本案内所を訪れなくても道案内や観光案内など来街者のお困りごとを非接触、非対面で解決することでコロナ禍においても、安全・安心な新たな観光案内を実現します。また、日本語のみならず英語にも対応します。本サービスは5月末まで渋谷駅にて実施し、その後渋谷エクセルホテル東急や渋谷東急REIホテルに設置予定です。

Nextremerでは観光案内に最適化されたAI案内サイネージサービスをはじめとする、各業界に特化したAIプロダクトを多方面に展開し、テクノロジーの社会実装を推進しています。近年では、創業当初より研究を重ねてきた自然言語処理技術・画像認識技術を用い、チャットボットによる対話ログとカメラ映像から取得した年齢、性別、その他属性情報を組み合わせるなど、より高度な分析を実施しています。今後も引き続き、データの価値化によりお客様の本質的な課題解決を目指してまいります。

【リモートコンシェルジュについて】

● 提供機能

①「遠隔接客」

リモートコンシェルジュ端末とWANDER COMPASS SHIBUYAを繋ぎ、テレビ電話にてスタッフが利用者の質問、お困りごとに回答します。

②「AI案内サイネージ」

観光案内および施設案内業務に最適化された音声対話型AIチャットボットと、サイネージに映し出されるマップなどの画像を組み合わせることで視覚的に案内します。駅構内においては乗換案内や遅延情報、駅周辺案内や飲食店店舗検索も可能です。

③「たび診断」

旅や嗜好性に関する複数の質問に回答することで、利用者の潜在的なニーズや特性を把握できるだけでなく、「たび診断」の回答結果を元におすすめの観光プランを提案します。たび診断は株式会社Huber.が特許を有する仕組みです。

● 設置場所と期間

①渋谷駅構内2か所(ヒカリエ改札前、ハチ公改札前)3月20日～5月末(予定)



②渋谷エクセルホテル東急、渋谷東急REIホテル6月～(予定)
 設置後、サービスの利用状況などを分析し本導入について検討します。
 ※利用状況等により設置状況が変更になる場合があります。

● 対応言語

日本語・英語:遠隔接客(スタッフの対応)、AIチャットボット、たび診断

● サイネージディスプレイについて

非接触でのサイネージディスプレイを設置、雑音除去マイクと指向性スピーカーにより駅構内でもストレスなく対話が可能です。(通常のタッチパネルでも動作します)

● サービス利用イメージ

①乗り換え案内



「トップ画面(日本語)」で「乗り換え案内」を選択



AIチャット画面(行先案内)

②駅周辺案内(英語の場合)



「トップ画面(英語)」で「shibuya map」を選択



AIチャット画面(駅周辺案内)

③遠隔接客



「トップ画面(日本語)」で
 「スタッフに気軽にきいてみる」を選択



遠隔接客画面

④たび診断プラン



「トップ画面(日本語)」で「観光案内」で「たび診断」



たび診断プラン提案画面

【会社概要】

■Nextremer

1. 本社所在地: 東京都板橋区成増1-30-13トーセイ大樹生命ビル10F
2. 会社設立 : 2012年10月
3. 代表取締役社長CEO: 高橋太一
4. 事業内容: AIプロダクト開発・提供によるAI社会実装事業、AIシステム開発・研究開発事業
5. URL: <http://www.nextremer.com/>
6. 東急アクセラレートプログラム2016二子玉川賞受賞

■東急株式会社

1. 本社所在地: 東京都渋谷区南平台町5番6号
2. 会社設立 : 1922年9月2日
3. 代表取締役: 高橋 和夫
4. 事業内容: 不動産事業
5. URL: <https://www.tokyu.co.jp/index.html>

■東急電鉄株式会社

1. 本社所在地: 東京都渋谷区神泉町8番16号
2. 会社設立 : 2019年4月25日
3. 代表取締役: 渡邊 功
4. 事業内容: 鉄軌道事業
5. URL: <https://www.tokyu.co.jp/index.html>

■株式会社Huber.

1. 本社所在地: 神奈川県川鎌倉市大町1-1-14HATSU鎌倉
2. 会社設立 : 2015年4月27日
3. 代表取締役: 紀陸 武史
4. 事業内容: 訪日外国人向け観光案内所、訪日外国人向けガイド、訪日外国人向け地域PRコンサルティングなど
5. URL: <https://huber.co.jp/>