



2018年7月27日

東京地下鉄株式会社

NTTコミュニケーションズ株式会社

東京メトロとNTTコミュニケーションズがAIとコミュニケーションロボットによるお客さま案内に関する実証実験を開始

東京地下鉄株式会社(本社：東京都台東区、代表取締役社長：山村 明義、以下 東京メトロ)と、NTTコミュニケーションズ株式会社(本社：東京都千代田区、代表取締役社長：庄司 哲也、以下 NTT Com)は、NTT Comの高精度な日本語対話AIである「Communication Engine "COTOHA[®] Virtual Assistant"」(以下「COTOHA[®] Virtual Assistant」)と、コミュニケーションロボット「Sota[※]」を組み合わせ、東京メトロ新橋駅を利用するお客さまに対して、駅構内や乗換案内などのご案内を行う共同実証実験（以下 本実証実験）を2018年7月30日（月）より開始します。

東京メトロとNTT Comは、AIやロボットを活用し、親しみやすく分かりやすい会話形式で、お客さまをお待たせすることなくご案内できるサービスを目指し、本実証実験に取り組むこととしました。今後も、新たな技術の活用を通じて、より多くのお客さまに満足いただけるサービスを提供してまいります。

本実証実験の詳細は別紙をご覧ください。

※「Sota」はヴイストーン株式会社の登録商標です。 <https://sota.vstone.co.jp/home/>

実証実験のイメージ



羽田空港ですね。
国内線と国際線があるけど、
どっちかな？

対話形式での
ご案内が可能

コインロッカーはここだよ。
改札口の右側通路を進んでね。



ディスプレイに
地図の表示も可能

実証実験の概要

東京メトロ新橋駅構内にコミュニケーションロボット「Sota」を設置し、駅を利用するお客さまからの駅構内や乗換などに関するお問い合わせを音声により認識します。認識した音声を「COTOHA® Virtual Assistant」が高い精度で理解し、より自然な会話形式でのご案内をお客さまに回答します。

1 実施場所

東京メトロ新橋駅 定期券うりば内

2 日時

2018年7月30日（月）～2018年8月8日（水） 10:00～15:00

3 対応内容

- ・ 駅構内設備のご案内（トイレ、コインロッカー、ATMなどの場所）
- ・ 東京メトロ新橋駅銀座線改札口のご案内
- ・ 乗換案内（例：羽田空港への行き方）

4 各社の役割

東京メトロ

- ・ 本実証実験のための各種機器の設置スペースの提供
- ・ お客さま対応シナリオの提供

NTT Com

- ・ 「COTOHA® Virtual Assistant」の提供
- ・ コミュニケーションロボット「Sota」による音声認識・音声合成機能の提供

5 特徴

- ・ 「COTOHA® Virtual Assistant」により、自然な日本語での対応を実現します。
- ・ 愛らしい「Sota」との会話形式での対応により、お客さまに親近感やワクワク感をご提供します。
- ・ 音声案内に加え、ディスプレイに地図などを表示することで、より分かりやすいご案内を実現します。
- ・ 乗換のお問い合わせに対しては「Sota」とお客様が対話しながら最適なルートをご案内します。

6 今後の展開

今後、訪日外国人へのご案内も視野に対応内容の高度化を図ります。合わせて、電話やWebでのお問い合わせデータの活用など、さまざまなチャネルを通じたお客さま対応の品質向上についても両社で検討してまいります。

■参考：Communication Engine "COTOHA® Virtual Assistant"について

30万語におよぶ日本語データベースや多量の文型サンプルに照らして係り受け構造の意味を理解する述語項構造解析技術、膨大な文例に基づいた類似度判定技術などを結集することで高精度の日本語理解を実現するAIです。ユーザーと以前対話した内容を記憶し、それに基づいた応対が可能なほか、ユーザーが「COTOHA® Virtual Assistant」に伝えた情報に不足があると自動的に質問するなど優れた対話機能を有します。

「COTOHA® Virtual Assistant」は、NTTグループのAI関連技術「corevo®(コレボ)」を用いています。「corevo®」は、日本電信電話株式会社の商標です。 <http://www.ntt.co.jp/corevo/>

