

2019年7月1日

AIチャットボット「近鉄ご利用ガイド」の試験運用を開始します ～日本語または英語でのお問い合わせに自動応答します～

近鉄では、AI技術を活用した自動応答システム（AIチャットボット）である「近鉄ご利用ガイド」を近鉄ウェブサイト上に導入し、2019年7月2日（火）から試験運用を開始します。

「近鉄ご利用ガイド」は、鉄道利用に関する問い合わせ方法のひとつとして、お客さまにとってより簡単な操作で問い合わせいただき、回答を自動で迅速に行うことを目的に導入するもので、年々増加する外国人のお客さまからの問い合わせにも対応できるよう、日本語と英語の2カ国語に対応しています。

試験運用開始当初は近鉄ウェブサイト上などからよく承る質問事項に答えられるよう準備していますが、今後、お客さまのAIチャットボットの質問内容をこまめに学習させることにより、回答できる質問の幅を飛躍的に広げていきます。

詳細は次のとおりです。

1. 開始日時 2019年7月2日（火）午前10時
2. 内 容 近鉄の利用に関する質問への自動回答
(日本語、英語共通)
 - ・乗車券、特急券、定期券の購入方法とルール
 - ・インターネット予約・発売サービスの利用案内
 - ・ICカードの利用案内
 - ・クレジットカードの利用範囲
 - ・ダイヤ乱れ時の利用方法や払い戻しルール(英語版のみ)
 - ・KINTETSU RAIL PASSの購入方法や利用方法
3. 名 称 近鉄ご利用ガイド（日本語）
KINTETSU GUIDE BOT（英語）
4. 利用方法 ①近鉄ウェブサイト設置したバナーから「近鉄ご利用ガイド」を呼び出す。
②質問したい事項のカテゴリを選び、質問を入力する。
③AIが質問文章を解釈して自動的に回答を表示する。
※パソコンおよびスマートフォンからアクセス可能です。

別紙

《AIチャットボット画面イメージ》

近鉄ウェブサイト上に設置したバナーから「近鉄ご利用ガイド」を呼び出せます。

[スマートフォン]

<日本語>

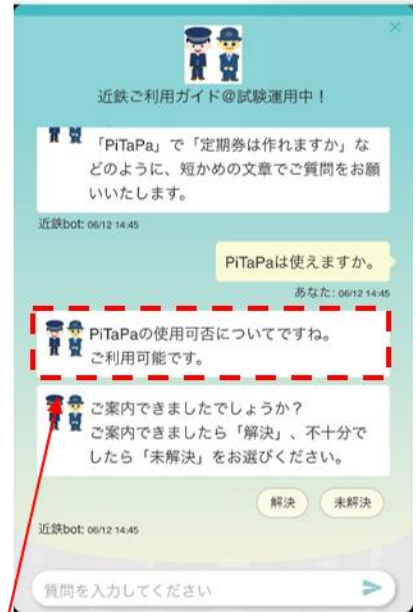
近鉄ウェブサイトTOPページ



AIチャットボット「近鉄ご利用ガイド」チャットウィンドウ



・ユーザが質問文を入力します。



・AIが質問を解釈し、回答します。

<英語>

近鉄ウェブサイトTOPページ (英語版)



AIチャットボット「KINTETSU GUIDE BOT」チャットウィンドウ



・ユーザが質問文を入力します。



・AIが質問を解釈し、回答します。

[パソコン]

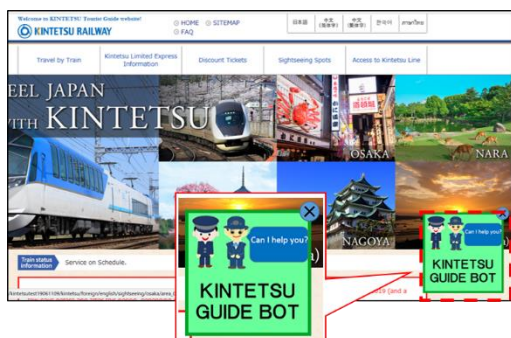
<日本語>



近鉄ウェブサイト上のバナーをクリックするとAIチャットボットが起動します



<英語>



近鉄英語版ウェブサイト上のバナーをクリックすると英語版AIチャットボットが起動します



※ブラウザが Internet Explorer の場合はご利用いただけません。

<参考>

※使用する AI チャットボットは株式会社空色の「WhatYa (ワチャ)」です。

(以上)