

2022年1月11日
南海電気鉄道株式会社

**「難波駅における AI を活用したお客さま案内 (AI さくらさん)」を
難波駅2階へお引越しのうえ、「等身大パネル」を設置！
新機能として「係員との遠隔通話機能」を追加！
～2022年1月14日5時から難波駅2階で稼働開始～**

南海電気鉄道株式会社(代表取締役社長:遠北 光彦)では、2021年7月7日から2022年3月31日まで、難波駅においてAIを活用したお客さま案内(システム名称:AI さくらさん)の実証実験を行っています。これまで約半年間にわたって、多くのお客さまにご利用いただき、各種検証を続けてきました。

この度、よりお客さまがご利用しやすいように機能を改修し、1月14日5時からバージョンアップしたAI さくらさんに生まれ変わります。また、本バージョンアップに合わせて、設置場所を現在の難波駅3階北改札口から2階中央改札口へ移設したうえで、「AI さくらさん等身大パネル」を設置いたします。

バージョンアップ内容としては、「トップ画面」のビジュアルを大きく変更するほか、新たな機能として「係員との遠隔通話機能」を追加いたします。さらに機能が充実したAI さくらさんを、是非ご利用ください。

詳細は、以下のとおりです。



AI さくらさん等身大パネル(イメージ)

1. AI さくらさん等身大パネルの設置について

お客さまにより親しみを持ってご利用いただけるように、AI さくらさんの等身大パネルを設置します。

パネル大きさ 高さ:約160cm 幅:約70cm 厚さ:約5cm

2. 難波駅2階中央改札口への移設について

現在、難波駅3階北改札口に設置している、AI さくらさんを2階中央改札口に移設します。

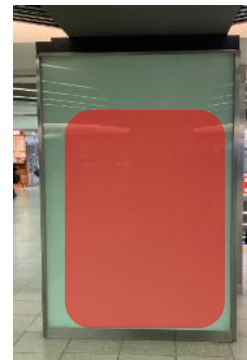
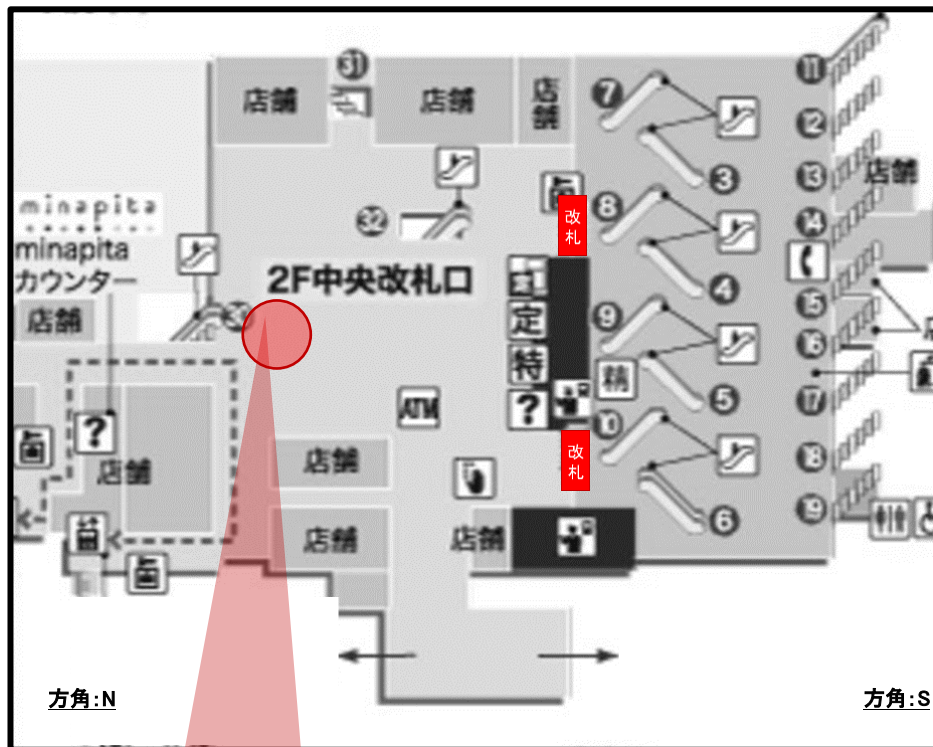
(1)スケジュール 以下のとおり、2022年1月13日～14日にかけて移設作業を行います。

STEP1 1月13日 14時 3階の機器を取り外し&システム調整

STEP2 1月14日 5時 新バージョンでの稼働開始

(2)目的 ①最適な設置場所の検証
②遠隔通話機能の検証

(3)場所 難波駅2階中央改札口



設置場所イメージ

3. 機能のバージョンアップについて

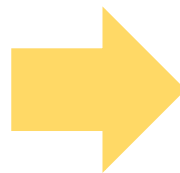
より多くのお客さまにご利用いただけるよう、以下のとおり、(1)トップ画面を大きく変更したうえで、(2)の機能を追加いたします。

(1)トップ画面

これまでトップ画面には、4つのカテゴリーを掲載していましたが、8つのカテゴリーに拡大し、お客さまの利便性向上を図ります。

BEFORE(～1月13日)	AFTER(1月14日～)	
①乗換案内	①乗換案内	⑤トイレ【NEW】
②レストラン	②レストラン	⑥バス・タクシー【NEW】
③観光案内	③観光	⑦トピックス【NEW】
④コインロッカー	④コインロッカー	⑧きっぷ【NEW】

BEFORE



AFTER(イメージ)



(2)係員との遠隔通話機能

内 容：お客さまと駅係員を電話で繋ぎ、遠隔通話による案内を行います。

※AI案内で回答できない質問について、駅務室の駅係員が、リモートで回答いたします。

※リモートで対応が難しい場合(精算など)は、従来どおり改札にて駅係員が対応します。

操作方法(イメージ) ※実際の画面とは異なります。



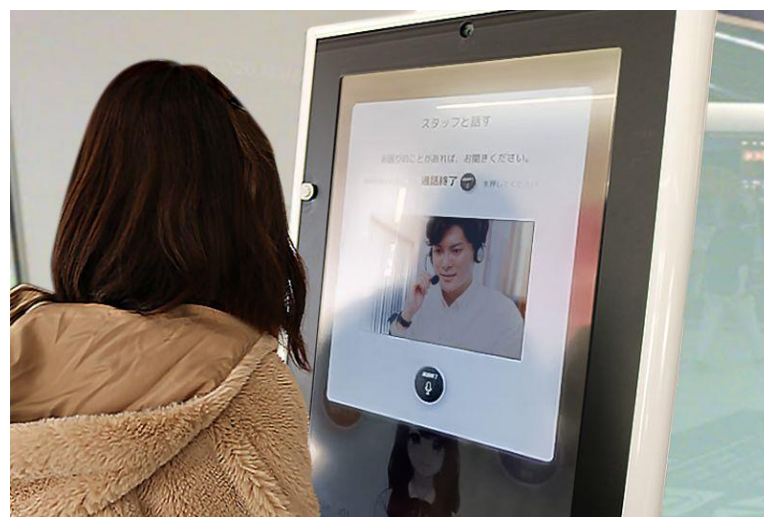
①「スタッフと話す」をタップ



②ビデオ通話開始の確認



③駅係員を呼び出し



④駅係員に相談

以上