

2024年2月28日  
西日本旅客鉄道株式会社

## 出雲市駅にA I 自動応対機能を搭載した 「みどりの券売機プラス+A I」を設置します

JR西日本では、「みどりの窓口」に代わり、お客様ご自身で「快適に」「便利に」、そして「非対面」「非接触」にてきっぷをお買い求めいただける「みどりの券売機」「みどりの券売機プラス」を整備してまいりました。

この度、出雲市駅の「みどりの券売機プラス」に、A Iによる自動応対機能を搭載いたします。画面に投影されるキャラクターとの対話を通じ、音声による操作できっぷをお買い求めいただけます。

JR西日本はより簡単に、よりスムーズに、きっぷをお買い求めいただけるよう、取り組みを進めてまいります。

### 1. 導入駅

出雲市駅（1台）

### 2. 使用開始日

2024年3月1日（金） 5:30～

### 3. 特徴

- ・従来の「みどりの券売機プラス」に、A Iによる自動応対機能を搭載いたします。
- ・画面に投影されるキャラクターとの対話を通じ、音声による操作できっぷの購入が可能です。
- ・従来の「みどりの券売機プラス」どおり、お客様ご自身の操作でのご利用や、コールセンターのオペレーターのご案内によるご利用も可能です。
- ・A I自動応対機能で購入できるきっぷは乗車券・特急券等一部のきっぷとなります。

※A I自動応対機能を搭載した、みどりの券売機（みどりの券売機プラス+A I）は鉄道情報システム株式会社の提供するサービスを利用し、JR西日本が提供するサービスです。

今回ご案内の取り組みは、SDGs の 17 のゴールのうち、特に 8 番、9 番、10 番、に貢献するものと考えています。



JR西日本グループは持続可能な開発目標（SDGs）を支援しています。



## 別紙

### ○「みどりの券売機プラス+AI」の特徴

- ・画面に投影されるキャラクターが、ご利用区間、日時、お座席等のご希望をお伺いします。
- ・受話器を通してお話しいただくことで、ご要望の内容をAIが理解し、最適なきっぷ購入のアシストを行います。

#### ～ご利用イメージ～



#### ～AI対応画面～

①AIが発話、お伺い

②音声を認識し必要な項目を自動入力

※AI自動対応機能によりお求めいただけるきっぷの種類などには限りがあります。また、ご質問の内容によってはAIがお答えできない場合があります。

※AI自動対応機能は日本語のみに対応しています。

※AI自動対応機能でご案内できない場合は、コールセンターのオペレーターがご案内します。

※AI自動対応機能を使用せず、お客様ご自身の操作のみでご利用いただくこともできます。

※「みどりの券売機プラス+AI」は鉄道情報システム株式会社が提供するサービスを利用し、JR西日本が提供するサービスです。