

2019年9月27日  
JR 東日本スタートアップ株式会社  
tripla 株式会社

## 訪日外国人の鉄道の悩みを解決！！

～成田エクスプレスと東京モレールの全車両に「tripla チャットボット」を導入～

旅行業界向け IT・AI サービスを展開する tripla 株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役 CEO 高橋 和久、代表取締役 CTO 鳥生 格、以下「トリプラ」）と JR 東日本スタートアップ株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長 柴田 裕、以下「JR 東日本スタートアップ」）は、2019 年 6 月に資本業務提携を結び、訪日外国人観光客に快適なサービスを提供する実証実験<sup>※1</sup>を行うと共に、トリプラは 2018 年 12 月から 2019 年 3 月まで実施された JR 東日本「案内 AI みんなで育てようプロジェクト」共同実証実験に参画してまいりました。

この度、トリプラは、これらの実証実験の結果を活かし、2019 年 10 月 1 日（火）より 2019 年 12 月 31 日（火）まで、東日本旅客鉄道株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 深澤 祐二、以下「JR 東日本」）と共同で新たに実証実験を行い、JR 東日本が運営する特急「成田エクスプレス」（以下「N'EX」）と東京モレール株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長 伊藤 悦郎）が運営する「東京モレール」の利用者に多言語 AI サービス「tripla チャットボット」を提供します。



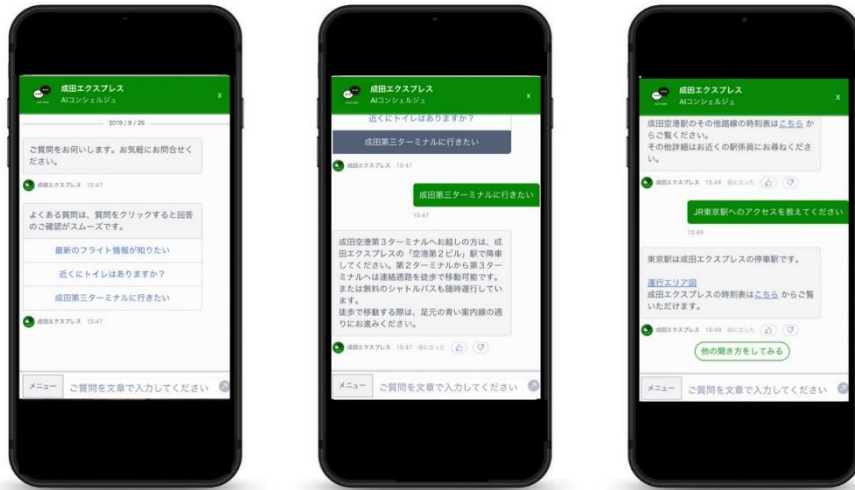
訪日外国人観光客数は年々増加傾向にあり、2020 年には 4,000 万人に達すると見込まれています（観光庁調べ）。鉄道業界では、看板やポスターの多言語表記対応が進められていますが、外国人観光客が訪日中に困ることに「コミュニケーション」や「目的地までの公共交通の経路情報の入手」、「公共交通の利用方法（乗り方）、利用料金」などが挙げられており<sup>※2</sup>、公共交通機関を利用する難易度は高いと言えます。さらに案内を担当する駅係員の人員数には限界があり、人的リソースの補充以外の方法で、鉄道を利用する外国人観光客の利便性を向上させる必要があります。

本実験の期間中は、国際的スポーツ大会が日本国内にて開催中で、訪日外国人観光客数の増加が予想されます。N'EX および東京モレールを利用する外国人観光客は、空港特急車内で初となる「tripla チャットボット」のサービスを通じて、乗り換え方法、駅構内図、宿泊施設までの道のりを多言語で把握することができます。

トリプラは、今回行う JR 東日本との共同実証実験において、「tripla チャットボット」を用いて N'EX および東京モレールを利用する外国人観光客の快適な旅をサポートし、顧客満足度の向上に貢献し、JR 東日本が抱える課題解決を

サポートします。

トリプラは今後も、宿泊業界を中心に成長した「tripla チャットボット」を観光客の移動に欠かせない鉄道業界へ展開することで、業界全体の業務効率化と顧客満足度向上への貢献に努めるとともに、課題解決に貢献するマーケットイン型のIT・AIサービスの導入を進め、旅行業界に新たな価値を創造します。



N'EX 「tripla チャットボット」利用イメージ



東京モノレール 「tripla チャットボット」利用イメージ

※1：旅行特化型チャットボットサービスを展開する tripla 社が JR 東日本スタートアッププログラム 2018 を通じて実証実験を開始  
<https://corp.tripla.jp/20181127-2>

※2：参照 観光庁「外国人旅行者に対するアンケート調査結果について」  
<http://www.mlit.go.jp/common/000190659.pdf>

### ■トリプラ×JR 東日本 共同実証実験概要

- 実施期間： 2019年10月1日(火)～2019年12月31日(火)
- 実施場所： ①N'EX 全車両内(成田空港駅～池袋駅間および横浜駅間) およびホーム・コンコース等駅構内  
②東京モノレール全車両内(羽田空港第2ビル駅～浜松町駅間)
- N'EXの停車駅(品川駅・新宿駅・池袋駅・横浜駅)では、ホーム・コンコース等駅構内でもご利用いただけます。
- 利用方法： ①N'EXではJR-EAST FREE Wi-Fiからインターネットに接続すると画面にチャットボットアイコンが表示されます。  
②東京モノレールでは、同社の公式ホームページにチャットボットアイコンを表示します。
- 対応言語： 日本語・英語・韓国語・中国簡繁体・中国繁体の5か国語

### 【東日本旅客鉄道株式会社 概要】

- 本社所在地：東京都渋谷区代々木二丁目2番2号
- 会社設立：1987年4月1日
- 代表取締役社長：深澤 祐二
- URL：<https://www.jreast.co.jp/>

### 【東京モノレール株式会社 概要】

- 本社所在地：東京都港区浜松町二丁目4番12号
- 会社設立：1959年8月7日
- 代表取締役：伊藤 悦郎
- URL：<http://www.tokyo-monorail.co.jp/company/>

### 【tripla 株式会社 概要】

- 本社所在地：東京都中央区新川1-22-13 新川 I&Lビル6階
- 会社設立：2015年4月15日
- 代表取締役 CEO：高橋 和久
- 代表取締役 CTO：鳥生 格
- URL：<https://corp.tripla.jp/>

### ■旅行業界特化型 多言語 AI サービス「tripla チャットボット」概要

宿泊施設の公式ホームページ上でお客様からの問い合わせへの対応と同時に宿泊予約の完了が可能となるサービスで、2017年のリリース以降、既に国内500以上の施設に導入されています。従来、施設スタッフが電話やメールで対応していたお客様からの問い合わせに代理で対応することで大幅な業務削減とお客様満足度の向上に貢献しています。有人オペレーターによるサポート体制も高い評価を得ています。