



2021年3月16日  
東日本旅客鉄道株式会社大宮支社  
株式会社 UsideU

## TimeRep アバターを活用した遠隔によるお客さまへのご案内実現に向けた実証実験を大宮駅で行います

東日本旅客鉄道株式会社大宮支社（以下JR東日本大宮支社）と株式会社 UsideU（ユースイドユー）（以下UsideU）は、2021年3月29日より約1年間、大宮駅改札口にて、埼玉県内初となるUsideUの遠隔接客クラウドTimeRepを活用したアバターによる遠隔案内の実証実験を行います。

### 1 概要

JR東日本大宮支社では、改札口における一部の改札業務について、AIやIoTを活用した遠隔案内の実現性を検討しています。

今回、大宮駅において、改札口でのお問い合わせの4割を占める「周辺地理・鉄道・バス等のご案内」を中心に、UsideUが提供する遠隔接客クラウドTimeRepを活用したアバターによる遠隔案内の実証実験を2021年3月29日より約1年間実施します。

この実証実験で得られた知見を活かし、きめ細やかなご案内やサービスを提供し、より魅力ある駅づくりを目指します。

### 2 実証実験の内容

#### (1) 実施期間

2021年3月29日（月）～ 約1年間

※基本稼働時間：10時00分～16時00分（予告なく稼働時間を変更する場合があります）

#### (2) 実施箇所

大宮駅中央改札（北）

※実証実験期間中に設置する改札口を順次変更する予定です。

#### (3) 実施内容

大宮駅中央改札（北）の改札内、改札外に1台ずつ設置する専用モニターにてご質問いただくと、大宮駅構内にいる大宮駅社員がアバターを通して「周辺地理・鉄道・バス等」のご案内を行います。このほか、改札口周辺でお困りのお客さまに対し、大宮駅社員から声かけも行う予定です。

実証実験中は、ヒトとAIの協働によるバージョンアップを随時行うほか、設置場所を変えながら、周辺環境を含めた評価を行います。

### <アバターイメージ>



女性社員：アイ（AI）

男性社員：ムサシ

### <設置イメージ>



## 3 TimeRep とは (<https://timerep.jp/>)

### (1) 概要

TimeRep とは、リアルな店舗とウェブの垣根を超えて、ヒトと AI の協働による非対面・非接触・リモート案内を可能にする事業者様向けクラウドサービスです。

### (2) 特徴

#### ①アバター/生顔モードでのヒトによるリモート接客

在宅ワークなどで使えるアバターモードと生顔モードを自由に切り替えて遠隔接客が可能となります。

#### ②受付・案内に適した充実の機能

カスタマーファースト、オペレーターファーストで接客の質を向上させることに徹しており、案内・販売に適した充実の機能を提供しています。

#### ③データ活用によるリソースの最適化および接客の質の向上

店舗およびスタッフごとの稼働率等の可視化など、スタッフの最適な配置・稼働のエビデンスを構築すると共に、顧客への接客内容を分析することで接客の PDCA を実現可能にします。

### 【UsideU 概要】

- 会社名：株式会社 UsideU（ユーサイドユー）
- 代表者：代表取締役 高岡 淳二
- 所在地：東京都中央区日本橋浜町 2 丁目 62-6 B 1 F
- 設 立：2017 年 6 月
- ホームページ：<https://usideu.com/>