

NEWS RELEASE

2021.09.30

人工知能（A I）技術を活用した「チャットボットサービス」 及び「お忘れ物自動受付サービス」を本格導入します

阪急電鉄では、お問い合わせに対応する窓口機能をより強化し、お客様の利便性を一層高めることを目的に、2019年7月から、当社のホームページ上に人工知能（A I）技術を活用したチャット機能を試験的に導入し、実用化に向けた検討を行ってきました。

この度、試験期間中に寄せられたお問い合わせ内容やその傾向等を分析することにより、A Iの自動応答率や回答精度の向上、操作性の改良など、一連のシステム変更が完了したことから、10月1日（金）より本サービスを本格導入することにしましたので、お知らせします。

概要は次のとおりです。

1. サービス開始日時

2021年10月1日（金）午前10時

2. サービス内容

チャット機能を「チャットボットサービス」と「お忘れ物自動受付サービス」の2つのユーザーインターフェースに分けることで、操作性を向上させました。

■チャットボットサービス（A I搭載）

乗車券（定期券を含む）、駅施設、列車ダイヤ等に関するお問い合わせに対して、チャット形式でA Iによる自動応答を行います。

【サービス提供時間】 24時間対応

■お忘れ物自動受付サービス

お忘れ物の検索のご依頼や、検索結果に関するお問い合わせに対して、チャット形式で自動応答を行います。

【サービス提供時間】 24時間対応

※なお、両サービスの提供時間等は、予告なく変更する場合があります。

また、お忘れ物の検索は係員が行うため、検索結果の回答には一定の時間が必要となります。

3. ご利用方法

以下の当社ホームページにアクセスいただくことにより、各サービスをご利用いただけます。

■チャットボットサービス（A I搭載）

「トップページ」URL：<http://www.hankyu.co.jp/>

「阪急電鉄へのお問い合わせ」URL：<https://www.hankyu.co.jp/inquiry/>

「よくあるご質問」URL：<https://www.faq.hankyu.co.jp/>

■お忘れ物自動受付サービス

「トップページ」URL：<http://www.hankyu.co.jp/>

「阪急電鉄へのお問い合わせ」URL：<https://www.hankyu.co.jp/inquiry/>

「阪急線内でのお忘れ物のご案内」URL：<http://www.hankyu.co.jp/inquiry/lostproperty/>

以上

【添付資料】 **別紙** 「チャットボットサービス」「お忘れ物自動受付サービス」の画面イメージ

【ニュースリリース配付先】 青灯クラブ、近畿電鉄記者クラブ ほか

「チャットボットサービス」「お忘れ物自動受付サービス」の画面イメージ

○当社のホームページ上に表示しているアイコンより、「チャットボットサービス」または「お忘れ物自動受付サービス」を選択する。

PC版



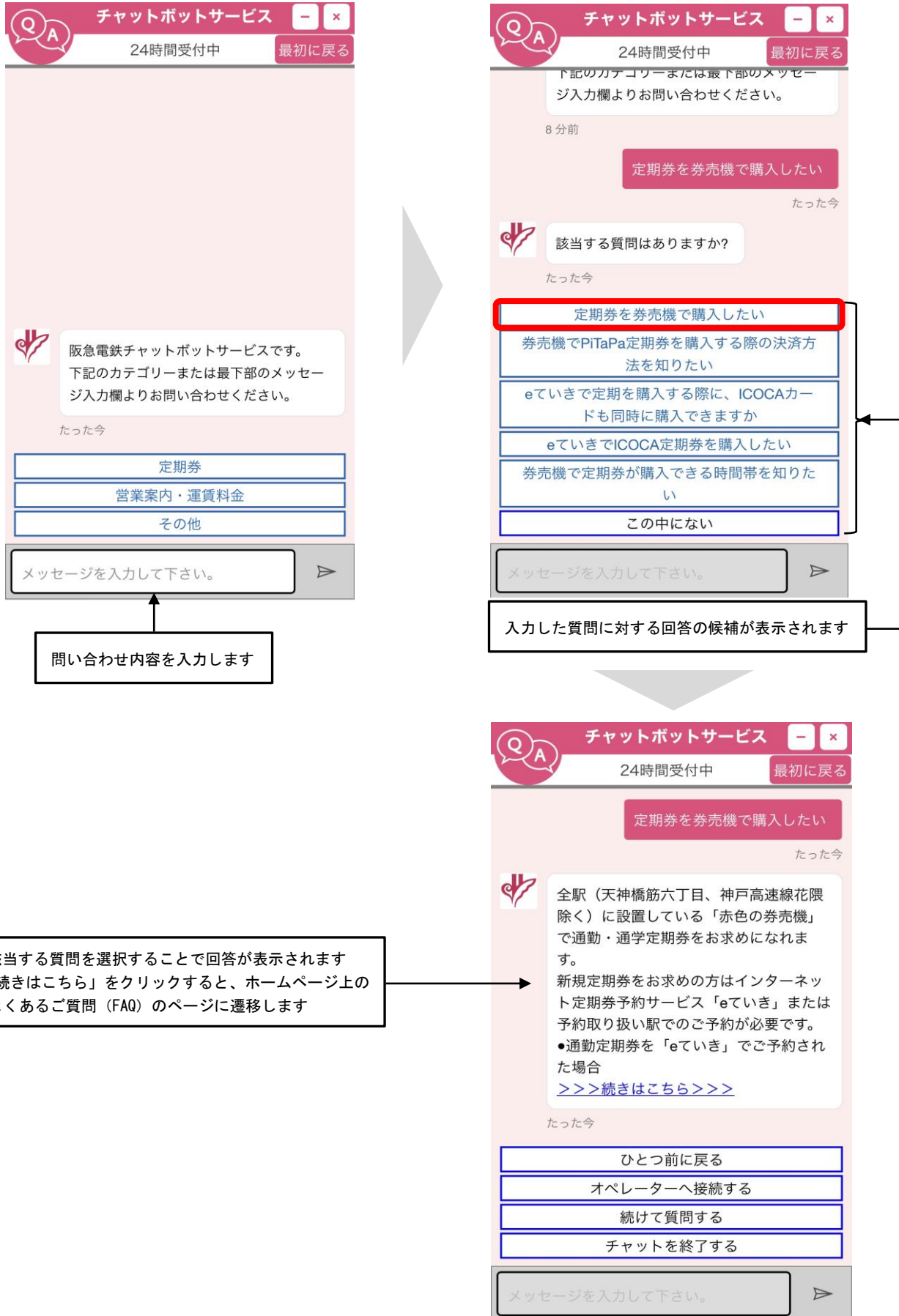
スマートフォン版



「チャットボットサービス」の画面イメージ

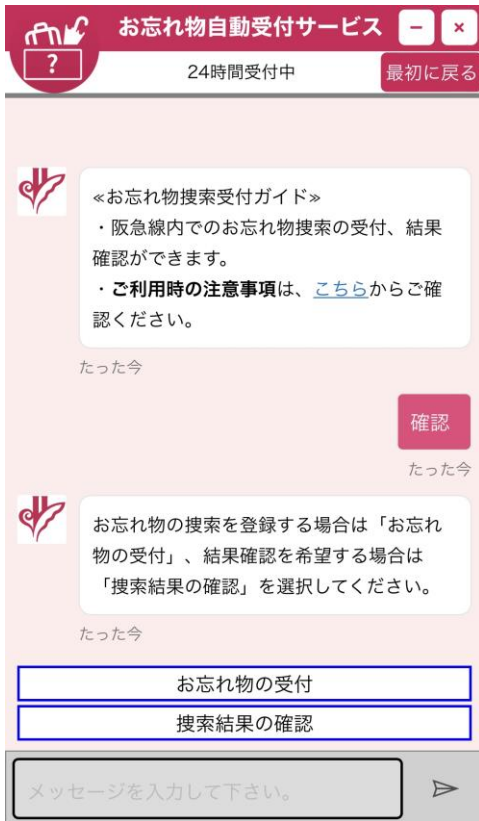
○予め設定された問い合わせの 카테고리(「定期券」「営業案内・運賃料金」「その他」)の中から選択するか、メッセージを入力することにより、問い合わせができます。

＜メッセージ入力により、定期券の券売機での購入方法を問い合わせる場合＞



「お忘れ物自動受付サービス」の画面イメージ

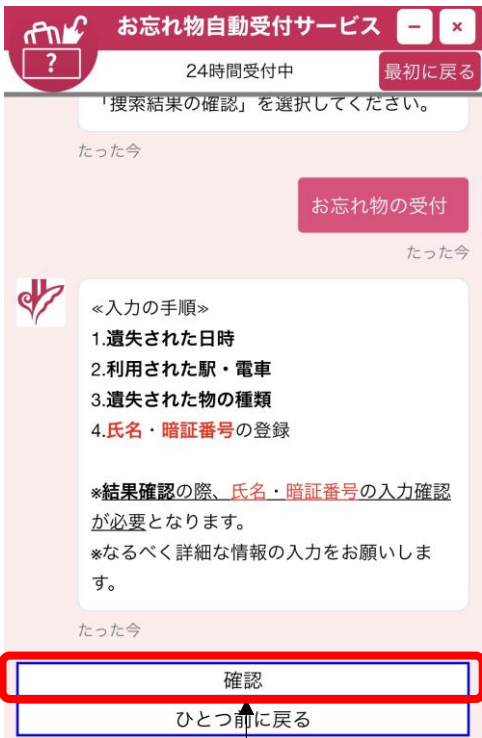
＜お忘れ物の受付及び結果確認を行う場合＞



ご利用時の注意事項をご確認いただき、「確認」ボタンを選択します

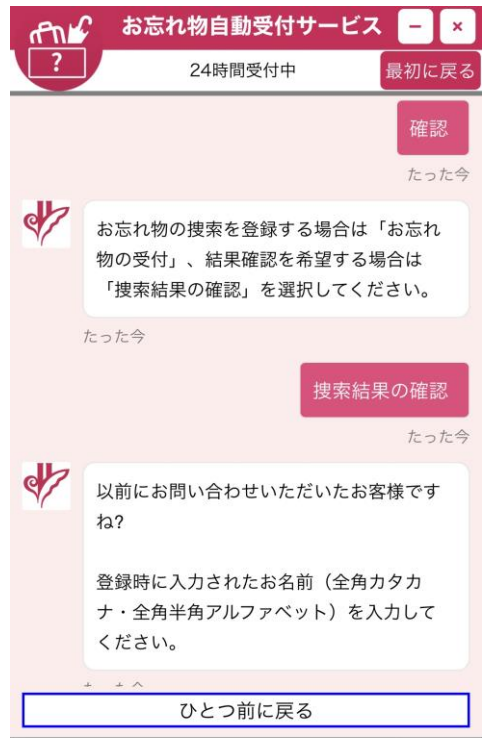
・お忘れ物の検索を行う場合は、「お忘れ物の受付」ボタンを選択します
 ・検索結果の確認を行う場合は、「検索結果の確認」ボタンを選択します

お忘れ物の受付



お忘れ物の情報登録の手順を確認し、「確認」ボタンを選択した後、案内をもとに順に登録を行います

検索結果の確認



お忘れ物の受付時に登録した氏名・暗証番号を入力した後、結果をご確認いただけます