２０２６年1月１５日

アバター駅係員を活用したハイブリッド接客サービスの実証実験を開始します。

✓２０２６年１月１６日（金）より所沢駅を含む計４駅に順次展開
✓実証実験の結果を踏まえ、西武グループの各施設への展開を目指します

西武鉄道株式会社
株式会社西武ホールディングス
株式会社 kiwami

西武鉄道株式会社（本社：埼玉県所沢市、社長：小川 周一郎、以下「西武鉄道」）は、株式会社西武ホールディングス（本社：東京都豊島区、代表取締役社長兼 COO：西山 隆一郎、以下「西武ホールディングス」）、およびアバター技術を活用した遠隔接客サービスを提供する株式会社 kiwami（本社：東京都千代田区、代表取締役：三鴨 千早、以下「kiwami」）と連携し、「アバター駅係員を活用したハイブリッド接客サービス」の実証実験を２０２６年１月１６日（金）より所沢駅、練馬駅、東飯能駅、西武新宿駅にて順次実施します。

少子高齢化に伴う労働力不足を見据え、西武鉄道では、駅業務や運転業務および施設メンテナンスなどの鉄道オペレーションにおいて、デジタル技術を積極的に活用した高度化・効率化を推進しています。また、西武ホールディングスでは、スタートアップ企業との連携をグループ横断で推進し、革新的な技術を取り入れることで、サービスの持続的な提供と価値向上を目指しています。

本実証実験では、kiwami の持つ技術を活用した専用のタッチパネルディスプレイを駅構内に設置します。乗換案内や運賃検索などの定型的なご案内はタッチパネル形式で、そのほかの非定型的なご案内には遠隔で駅係員がリアルタイムでお客さまと応対する**ハイブリッド形式で接客**を行います。ハイブリッド形式により、ディスプレイ上のご案内であっても、対面の接客と変わらない温かさ・安心感のあるサービスを提供します。今後、西武鉄道と kiwami は、本実証実験の成果を活かし、より快適で安心できる鉄道サービスの実現に向けて、共同研究を進めていきます。

西武ホールディングスでは、本実証実験を通じ得られた利用動向や、サービスの提供状況を踏まえ、グループ内他事業への展開を検討してまいります。今後もスタートアップ企業やパートナー企業との共創により、デジタル技術を活用した新しいサービスを創出します。「より安全・安心で便利な沿線」の実現と、すべてのお客さまが暮らしやすい社会の構築に貢献してまいります。

詳細は別紙のとおりです。

バーチャル駅係員

ご案内画面のイメージ

【別紙】

「アバター駅係員を活用したハイブリッド接客サービス」

１．サービス概要

（１）サービス開始日　２０２６年1月１６日（金）より順次
（２）実施場所　　所沢駅（南改札）、練馬駅（西口）、東飯能駅、西武新宿駅（北口）
（３）システム　　kiwami 社のアバター遠隔接客システム「xR Cast」を活用

２．提供機能

（１） タッチパネル形式によるお問合せ対応
タッチパネル操作を通じて駅構内案内、乗車券・特急券の案内、のりかえ案内などに関する情報提供を行います。日本語に加え、英語・中国語・韓国語の多言語による案内も可能。

（２） その他のお問合せ対応
お客さまからの呼び出しに応じて、遠隔操作により駅係員が対応します。

【ご参考】
「アバター遠隔接客システム「xR Cast」」について
「xR Cast」は、人による接客の価値を保ったまま、公共性の高い施設における現場のデジタル化を実現する接客インフラシステムです。定型業務はデジタルで効率化し、必要な場面では遠隔のスタッフがアバターを通じて応対することで、無人化に偏らない安心感のある接客を提供します。システムから運用までを一体で提供することで、安定稼働を前提とした短期間・多拠点展開が可能という強みを持ちます。

「株式会社 kiwami」について
デジタルコンテンツ、アプリケーション、ゲーム、xR、A.I.、SNS 等、様々な分野から集まったプロフェッショナル集団として「遊び心を忘れない」をモットーに様々な社会問題を解決し、「みんなが笑える優しい社会」となるよう、テクノロジーを活用しつつ人間味を忘れないサービスを提供します。

所 在 地:東京都千代田区
代 表 者:代表取締役 三鴨千早
事業内容:アバター技術を活用した遠隔接客サービス「xR Cast」の開発・提供、
専用ハードウェア開発・提供
https://xr-cast.com/

◇アバター駅係員の設置場所に関するお問合せ先
西武鉄道お客さまセンター［営業時間：９時～１７時（１２/３０～1/3を除く）］
TEL. ０５７０-００５-７１２
◇アバター駅係員システムに関するお問合せ先
株式会社 kiwami［営業時間：１０時～１９時（１２/３０～1/3を除く）］
TEL. ０３-３５１８-５７０１