

## 訪日外国人向けご案内コンシェルジュサービス 「tripla チャットボットサービス」の実証実験開始

西武鉄道株式会社（本社：埼玉県所沢市、社長：若林 久）と、tripla 株式会社（本社：東京都中央区、代表者：高橋 和久・鳥生 格）では、triplaが開発するAIとオペレーターが4言語（英語、繁体字、簡体字、韓国語）で問合せ対応するコンシェルジュサービス「tripla チャットボットサービス」の実証実験を2019年1月15日（火）より西武新宿駅で開始します。これは、西武ホールディングスとtriplaがすすめる先端技術の活用として、急増する訪日外国人への円滑なご案内による満足度向上・駅係員の業務負荷軽減を目的として実施するものです。

西武新宿駅に「tripla チャットボット」のQRコードを記載したポスター・パンフレットを設置し、お客さまご自身のスマートフォンやタブレット端末などをご利用いただくもので、主に西武新宿駅から川越観光の玄関口である本川越駅へお出かけされる訪日外国人のお客さまを対象に、駅構内の案内や観光情報についてチャットボット（人工知能を活用した自動会話プログラム）でお問い合わせに対応します。

西武新宿駅では、2018年度末に完成予定のリニューアル工事を実施しており、当社では池袋駅に次いで2箇所目となる訪日外国人向け観光案内所「西武ツーリストインフォメーションセンター新宿（仮称）」の開設も予定しております。今後も訪日外国人のお客さまにも快適なサービスを提供してまいります。

### ■ 「tripla チャットボットサービス」概要

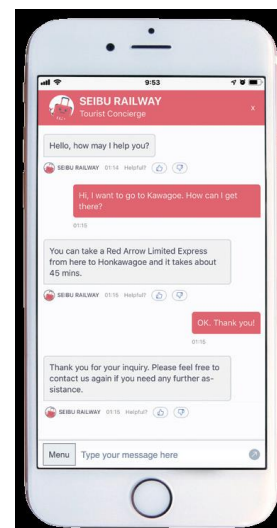
tripla チャットボットサービスは、観光事業者（主に宿泊施設）に特化した「AI(人工知能)とチャットオペレーター(人的)」双方による多言語チャットボットサービス(問い合わせ対応のコールセンター機能)です。施設案内、周辺の観光情報などのお問い合わせ、周辺飲食店の予約手配、タクシー手配、アクティビティ手配などの対応ができるコンシェルジュサービスとなり、簡単な質問にはAIが、複雑な質問にはオペレーターが、多言語でお客さまに対応します。

### ■ 実証実験概要

1. 実証実験期間 2019年1月15日（火）～1年間（予定）  
※予定実験件数に達した時点で実験を終了します。
2. 実験内容 西武新宿駅から川越観光に向かう訪日外国人のお客さまに対するAIまたはオペレーターによる案内業務および西武新宿駅構内の案内業務
3. 対応言語 4言語対応（英語、繁体字、簡体字、韓国語）



「tripla チャットボットサービス」パンフレット



「tripla チャットボットサービス」画面

お客さまからのお問合せ先

西武鉄道お客さまセンター TEL. (04) 2996-2888

音声ガイダンスのご案内により、メニューをお選びください。

[営業時間：平日9～19時 土休日9時～17時]

triplaチャットボットサービスに関するお問合わせ先

tripla株式会社

TEL. 03-6276-6553

E-mail: [chatbot@tripla.jp](mailto:chatbot@tripla.jp)

担当：営業部 佐々木

[営業時間：平日10～19時]

以 上