

2025年8月29日

**英語・中国語をはじめ約 100 言語を対象にリアルタイムで対応可
駅施設でアバターを活用したご案内サービスの実証実験を開始**

京浜急行電鉄株式会社（本社：横浜市西区，取締役社長：川俣 幸宏，以下 京急電鉄）は，2025 年 9 月 1 日（月）から 11 月 30 日（日）の期間，当社駅施設において，株式会社パソナグループ（本社：東京都千代田区，代表取締役会長 CEO：若本 博隆）が提供する「パソナアバターワークサービス」を活用した駅利用者へのご案内サービスの実証実験を横浜駅および大鳥居駅の 2 駅で実施いたします。

京急電鉄では，近年増加している訪日観光客への多言語対応や，生産年齢人口の減少に伴う人手不足による駅職員の業務負担増加などの課題への対応として，アバターによる遠隔接客サービス「パソナアバターワークサービス」を活用した駅利用者に対するご案内の有効性を検証する実証実験を実施いたします。

「パソナアバターワークサービス」とは，遠隔地にいるオペレーターがアバター（画面上に表示されるキャラクター）を通じ，駅職員に代わってお客さまに乗換案内や施設案内などのご案内を行うサービスです。

本サービスを活用することにより，お客さまに混雑時にもスムーズなご案内ができること，また，訪日外国人のお客さまには多言語対応によってより分かりやすく，安心して駅をご利用いただける環境を整備し，併せて駅職員の業務負担軽減を図ることを目指します。

京急電鉄では，今後も訪日観光客をはじめとするさまざまなお客さまに対して，安心して鉄道をご利用いただけるよう取り組むとともに，駅職員の業務負担の軽減を図り，人手不足の課題解消に努めてまいります。

詳細は別紙のとおりです。



©AVITA アバター画面



©AVITA 対応イメージ



淡路アバターセンター

1. 概要

- (1) 実施期間
2025年9月1日（月）～11月30日（日）
- (2) 実施時間 駅施設でのアバターを活用した実証実験の開始について
15：00～18：00
- (3) 設置箇所
 - ・本線 横浜駅南口改札付近
 - ・空港線 大鳥居駅東口改札付近
- (4) おもなご案内業務
駅構内・周辺案内 列車時刻・乗換案内 乗車券の購入方法等

2. 実証実験のおもな特徴

- (1) リアルタイムでの対応
オペレーターは日本語および英語での直接対応が可能であり、韓国語・中国語をはじめとする約100言語については、翻訳機能を活用することで、お客さまにスムーズで的確なご案内を提供します。
- (2) 1人のオペレーターで2駅を対応
サイネージに映し出されたアバターを通じて、2つの駅の利用者にご案内を行います。1人のオペレーターが複数の駅を同時にサポートすることで、限られた人員でも効率よく対応ができ、駅職員の業務負担の軽減や人手不足の解消を図ります。
- (3) データ収集による本格導入の検証
実証実験では、アバターによるご案内の対応件数や利用された時間帯、よくある質問の傾向など、さまざまなデータを収集します。これにより、駅ごとの利用状況やお客さまのニーズを把握し、より使いやすく効果的なサービスのあり方を検討していきます。
収集データは、今後の対応時間の見直しや設置駅の拡大、さらにはAIによる自動応答の導入といったサービス向上へ向けた検討材料として活用していく予定です。

以上