



第20-11号

2020年6月26日

「お忘れ物の保管状況」や「ロマンスカー空席照会」などにご利用いただけます 7月1日から「チャットでのお問い合わせサービス」を開始 ～将来のAI技能の活用を見据え、お問い合わせデータを蓄積します～

小田急電鉄株式会社（本社：東京都新宿区 社長：星野 晃司）は、2020年7月1日（水）から、お忘れ物の保管状況や特急ロマンスカーの空席状況・発着時刻に関して、チャット形式でお問い合わせいただけるサービスを開始します。

このサービスは、小田急お客さまセンターや駅の窓口でお問い合わせいただく内容の一部を「当社ホームページ」や、スマートフォンアプリ「小田急アプリ」から、チャット形式でご連絡いただき、係員が回答する新サービスです。電車内など通話ができない環境において、「お忘れ物の保管状況」や「特急ロマンスカーの発車時刻・空席状況」をパソコン・スマートフォンから会話に近い感覚でお気軽にご確認いただけることが特徴です。

当社では、将来にわたりお客さまサービスの維持・向上をするべく、AI技術を活用した自動応答システム（AIチャットボット）の導入を目指しています。本施策は、その準備段階として、当社に寄せられる「よくある質問」をデータとして蓄積していくことも狙ったものです。

今後もテクノロジーを活かして、より一層便利な鉄道サービスの提供に努めてまいります。



小田急電鉄ホームページ「チャットサービス画面」（イメージ）

「チャットでのお問い合わせサービスを開始」の概要は、下記のとおりです。

記

- 1 サービス開始日 2020年7月1日（水）
- 2 サービス対応時間 11時～18時 ※年中無休

- 3 サービス内容
- ・お忘れ物のお預かり状況の確認
 - ・特急ロマンスカーの各駅発着時刻、空席状況の照会
(予約および購入はできません)

4 ご利用方法

(1) 小田急電鉄ホームページ (<https://www.odakyu.jp/>) からのご利用

- ① 当社ホームページ「トップ画面」の上部バナーから「お問い合わせ・FAQ」をクリックしてください。
- ② 「お忘れ物について」または、「ロマンスカーについて」のページ下部に「チャットをはじめめる」のバナーが表示されますので、クリックしていただくとチャット画面が表示されます。

①



②



(2) 小田急アプリからのご利用

- ① アプリ画面下部にあります「もっと見る」をタップしてください。
- ② 「特急・お忘れ物のご案内」をタップしていただくとチャット画面へのご案内が表示されます。

①



②



※ ホームページ・アプリともに、画像はイメージです

5 お問い合わせ 小田急お客さまセンター（ガイダンス4番／お問い合わせ・ご案内）
電話：044-299-8200（9時～19時 年中無休）

6 その他

- ・ネット環境利用に伴う通信費はお客さま負担となります。
- ・ホームページへの「チャットでのお問い合わせ」に関するバナーの掲出は、7月1日（水）11時を予定しています。
- ・小田急アプリでのチャットサービス利用には、アプリのアップデート作業*が必要です。

※7月1日（水）以降、順次実施可能となる予定です（手動）

【参考】

■ スマートフォンアプリ「小田急アプリ」について

「小田急アプリ」は、リアルタイムの列車走行位置や駅の混雑状況、駅付近から出発するバスの時刻・のりばといった小田急沿線の移動時に必要となる情報に加え、沿線のおでかけやグルメ情報などを提供するスマートフォン向けの無料アプリケーションです。2017年6月より配信を開始し、これまで約37万人（2020年5月末時点）のお客さまにダウンロードいただいています。



「小田急アプリ」鉄道・バス画面



「小田急アプリ」沿線情報画面

■ 本チャットサービスに利用するシステムについて

システム名 Web接客ソリューション「OK SKY」

提供会社 株式会社 空色

代表者 中嶋 洋巳

事業内容

- ・Web接客ソリューション「OK SKY」の開発、運営
- ・AIチャットボットソリューション「What Ya」の開発、運営
- ・Web接客センターの設計、運営

URL <https://www.solairo.co.jp/>

以上