

2025年1月8日

大阪市高速電気軌道株式会社

NTT西日本グループ

NTTコミュニケーションズ株式会社

ugo株式会社

Osaka Metro 御堂筋線梅田駅で多言語対応の案内ロボット「ugo」と生成AI「tsuzumi」等を使用した社会実験を行います

大阪市高速電気軌道株式会社（代表取締役社長：河井英明、以下「Osaka Metro」）、NTT西日本グループ^{※1}、NTTコミュニケーションズ株式会社（代表取締役社長：小島克重、以下「NTT Com」）、ugo（ユーゴー）株式会社（代表取締役 CEO：松井健、以下「ugo」）は、2025年1月15日（水曜日）から、Osaka Metro 御堂筋線梅田駅構内のポップアップ型販売店舗「Metro Opus 梅田店」で、案内ロボット「ugo」^{※2}と、NTT西日本グループとNTT Comが連携して提供する「tsuzumi」^{※3}をはじめとした複数の生成AIを活用した社会実験（以下、本社会実験）を行います。

本社会実験は、2025年大阪・関西万博に向けて国内観光客はもちろん訪日外国人観光客のさらなる増加が予想される中、多言語による質問への迅速な対応を考慮したサービス提供への対応強化を模索するために行います。

NTT西日本グループ、NTT Com、およびugoはロボットと生成AIを組み合わせることで人手不足の解決に貢献するソリューション開発を目指します。

Osaka Metroは「ugo」の配置によるお客さまの反応や行動変容を調査し、将来の人手不足の解消と、より質の高いサービス提供の両立の実現を目指します。また、「Osaka Metro 108 駅サービス拠点化プロジェクト」^{※4}を通して、これからも駅の賑わいと駅ナカの新たな価値提供を目指し、様々なサービスを展開することで、駅や駅周辺の魅力向上に取り組めます。



1. 社会背景

日本では少子高齢化に伴う人口減少が進行しており、人材不足が深刻な課題となっています。一方で、サービス業や交通機関では外国人観光客の数がコロナ禍以前の水準に回復しつつあり、現場では多言語対応が必要な機会が増えています。多言語で個別のニーズに応えるには限界があり、新たなテクノロジーを活用した解決策が求められています。

2. 社会実験の概要

本社会実験では、Osaka Metro 御堂筋線梅田駅構内のポップアップ型販売店舗「Metro Opus 梅田店」に案内ロボット「ugo」を配置します。「ugo」では NTT 西日本グループと NTT Com が連携して提供する「tsuzumi」をはじめとした複数の生成 AI を活用し、「ugo」が様々な言語でお客さまと対話できるかを実験します。また、多くの人々が利用する駅環境下で、「ugo」が案内ロボットとして適切な役割を果たせるかどうかを検証します。

配置した「ugo」は定期的に発話し、立ち止まったお客さまに対して挨拶や Metro Opus で販売する商品を案内します。お客さまからの問いかけに対応する「対話」では、お客さまの使用言語に合わせて、多言語での案内・回答を行います。

3. 期間

2025年1月15日(水曜日)から2025年3月15日(土曜日)まで

4. 場所

Osaka Metro 御堂筋線梅田駅 ポップアップ型販売店舗「Metro Opus 梅田店」

5. 対応言語

日本語、英語、中国語、韓国語

6. 各社の役割

- Osaka Metro : フィールド提供
- NTT 西日本グループ : 通信環境の提供、導入・保守サービスの提供、プロジェクト統括
- NTT Com : 「ugo」上で動作する生成 AI を活用したサービスの開発
- ugo : 「ugo」の提供および技術サポート

7. 今後の展開

本社会実験において、「ugo」と生成 AI の組み合わせによる Osaka Metro 駅構内におけるユースケースの有効性が確認できた場合、2025年4月13日(日曜日)から開催される2025年大阪・関西万博の最寄り駅となる中央線夢洲駅でも同様の社会実験を行います。世界各国からの利用が見込まれる夢洲駅で

社会実験を行い、更なる対話ケースの知見を深めることで、将来的には Osaka Metro を利用されるお客さまに、より利便性の高いサービスを提供することを目指します。

また、今後「ugo」に搭載した「tsuzumi」等を、クラウドを介さず使用することの検証も行き、さらにスムーズな受け答えが実現できるよう検討を進めます。

※1：NTT 西日本グループは、西日本電信電話（株）、NTT ビジネスソリューションズ（株）、（株）NTT フィールドテクノ、およびテルウェル西日本（株）が対象です。

※2：案内ロボット「ugo」は、遠隔操作と自律移動が可能な多機能ロボットです。人手不足の解消や業務効率化を支援し、様々な業界で活用が期待されています。<https://ugo.plus/>

※3：「tsuzumi」は、NTT 版大規模言語モデルです。日本語の処理性能を重視し、独自の大量のテキストデータを使って学習された言語モデルになります。https://www.rd.ntt/research/LLM_tsuzumi.html

「tsuzumi」は日本電信電話株式会社の商標です。

※4：「Osaka Metro 108 駅サービス拠点化プロジェクト」はお客さまにとって「駅にあったらいいな！」「駅にあって良かった！」「駅で新たな発見を！」の3点を計画的に積極的に取り組みます。

- ・『駅にあったらいいな！』は、毎日ご利用いただく駅ならではの店舗や生活サービスを駅に設置します。
 - ・『駅にあって良かった！』は、『いざ！』『困った！』という時に活躍する商品や生活サービスを駅に設置します。
 - ・『駅で新たな発見を！』は、新商品との出会いや新サービスを駅でいち早く体験できる環境を駅に整えます。
- これらの取組みを通じて、大阪がますます便利で過ごしやすくなるよう 108 駅サービス拠点化を進めます。