

～お客様からのお問合せへのスピーディな対応を実現～
東京メトロホームページで「東京メトロチャットボット」を開始します！
24時間/365日、ご利用いただけます

東京地下鉄株式会社（本社：東京都台東区、代表取締役社長：山村 明義、以下「東京メトロ」）では、お客様からのお問合せに対し、よりスピーディに対応するため、デジタル技術を活用したAIチャットボットサービス「東京メトロチャットボット」を2022年9月7日（水）から、東京メトロホームページ上で開始します。

お客様が東京メトロホームページに表示されるチャットボットに質問を入力すると自動的に回答が表示されるほか、チャットボットを経由してお忘れ物に関するお問合せも可能です。「東京メトロチャットボット」は24時間/365日ご利用可能（メンテナンス時などを除く）ですので、ぜひご利用ください。

「東京メトロチャットボット」の開始により、お客様の知りたい内容やお問合せについて、よりスピーディな対応が可能となります。東京メトロでは、様々なお客様の声に耳を傾け「地下鉄をわかりやすく快適に」ご利用いただけるよう、これからも質の高いサービスの提供に努めてまいります。

「東京メトロチャットボット」の詳細は別紙のとおりです。



チャットボット画面イメージ

1 概要

東京メトロホームページ (<https://www.tokyometro.jp/index.html>) のトップページ上で、24 時間/365 日※ご利用いただける AI チャットボットです。自然言語処理技術と機械学習技術を組み合わせた「意味検索エンジン」によって入力された質問の意図を読み取り、チャットボット上にご入力いただいたご質問に回答します。
※メンテナンス時などを除く。

2 サービス開始日

2022 年 9 月 7 日 (水)

3 利用方法 (各画像はイメージ)

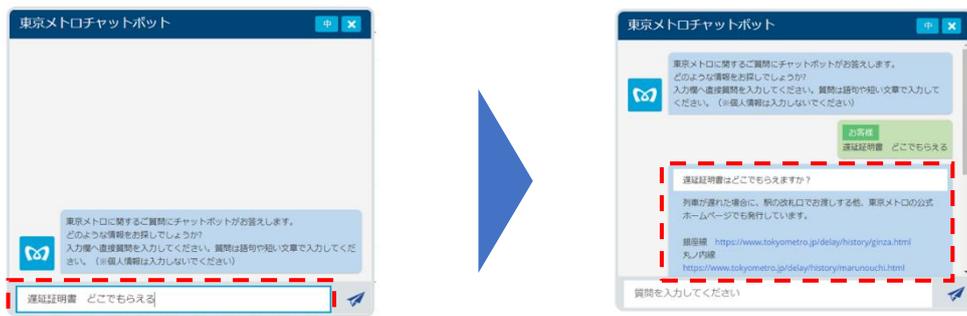
(1) 東京メトロホームページのトップページ右下に表示されるアイコンをクリックし、チャットボットを起動



【東京メトロホームページ (トップページ)】

【アイコン (拡大)】
→クリックして
チャットボットを起動

(2) チャットボットに質問を入力すると、AI が内容を分析し、回答を表示



【起動したチャットボット】
→枠内に質問を入力して送信

【回答を表示】

4 お問合せいただける内容

- (1) 東京メトロの乗車券・発車時刻・目的地までの行き方・駅の情報等に関するお問い合わせ
- (2) パスモや To Me CARD に関するお問い合わせ
- (3) お忘れ物・落とし物に関するお問合せ (チャットボットを経由して、東京メトロホームページ上の関連ページにご案内します。当該ページからお忘れ物・落とし物に関するお問合せやお客様ご自身による検索が可能です。)
- (4) その他