

2024年5月30日

株式会社ヘッドウォータース
(コード番号：4011 東証グロース)

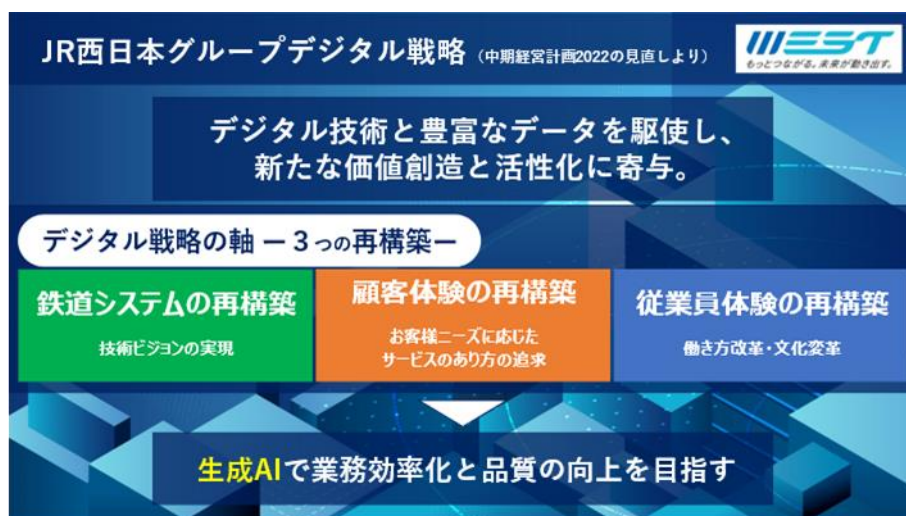
JR西日本の生成 AI「Copilot for 駅員」に対する開発支援を行っています

AIソリューション事業を手掛ける株式会社ヘッドウォータース（本社：東京都新宿区、代表取締役：篠田庸介、以下「ヘッドウォータース」）は、西日本旅客鉄道株式会社（本社：大阪市北区、社長：長谷川一明、以下「JR西日本」）の駅員向け生成 AI アシスタント「Copilot for 駅員」の開発支援を行っております。



■ JR西日本のグループデジタル戦略について

JR西日本は、デジタル技術と豊富なデータを駆使し、新たな価値創造と活性化に寄与することを目標にしたグループデジタル戦略を推進しています。



▲JR西日本のグループデジタル戦略（「Microsoft AI Day」のJR西日本セッション資料より）

JR 西日本のグループデジタル戦略は、3つの再構築を軸に、生成 AI による業務効率化と品質の向上を目指しています。その取り組みの1つである「Copilot for 駅員」は、多くの営業規則や商品の中から必要とする情報を即時に取得する生成 AI アシスタントです。「Copilot for 駅員」を活用することで、お客様対応の効率化とサービス品質向上を目指しています。

■ヘッドウォータースの開発支援について

「Copilot for 駅員」は、下記課題の解決を目標に開発が進められています。

・課題①

お客様対応の際、多くの営業規則や商品から必要な情報を探すのに時間が掛かり、結果としてお客様をお待たせしてしまう。

→ 解決策

AI アシスタントを用いた即時的な情報取得により、お客様 1 人あたりの対応時間削減を目指す。

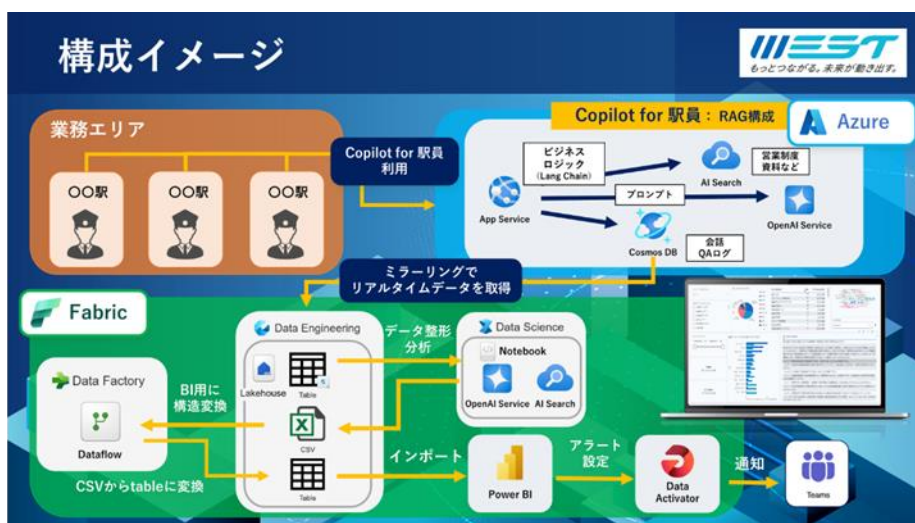
・課題②

問い合わせ実績の分析や活用が充分になされず、営業制度や商品そのものの改善に生かせていない。

→ 解決策

問い合わせ内容からエリア、カテゴリ、商品ごとの特徴を可視化し、改善点を分析・抽出する。

ヘッドウォータースは、LLM（大規模言語モデル）・RAG（Retrieval Augmented Generation）システムに関する技術力を生かし、生成 AI 基盤「Synclert Generative AI」（※1）上で Azure OpenAI Service（※2）や Microsoft Fabric（※3）を連携させる開発支援を行っています。



▲構成イメージ（「Microsoft AI Day」のJR西日本セッション資料より）



▲タブレット画面のイメージ（「Microsoft AI Day」のJR西日本セッション資料より）



▲機能設定の画面イメージ（「Microsoft AI Day」のJR西日本セッション資料より）



▲データ分析画面のイメージ（「Microsoft AI Day」のJR西日本セッション資料より）

■ 今後について

JR 西日本とヘッドウォータースは、2024 年 3 月から「Copilot for 駅員」の実証実験へ向けたアプリ開発に着手しております。今後は、導入駅やドキュメント・データ分析の対象範囲を段階的に拡大し、駅員の業務効率とサービス品質向上の実現を目指して参ります。



▲ロードマップのイメージ（「Microsoft AI Day」のJR西日本セッション資料より）

なお、本件による当社の当期業績に与える影響は軽微であります。今後開示すべき事項が発生した場合には速やかにお知らせいたします。

以上

※1：[「Azure OpenAI Service」を独自データ学習させる為の生成 AI 活用プラットフォーム「SyncLect Generative AI」サービス開始 - 株式会社ヘッドウォータース \(headwaters.co.jp\)](https://headwaters.co.jp)

※2：[Azure OpenAI Service - 高度な言語モデル | Microsoft Azure](https://azure.microsoft.com/ja-jp/services/openai/)

※3：[データ分析 | Microsoft Fabric](https://fabric.microsoft.com/)

■ 商標について

Azure OpenAI Service、Microsoft Fabric は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

その他、記載されている製品名などの固有名称は、各社の商標または登録商標です。

■会社情報

会社名：株式会社ヘッドウォータース

所在地：〒163-1304 東京都新宿区西新宿 6-5-1 新宿アイランドタワー 4階

代表者：代表取締役 篠田 庸介

設立：2005年11月

URL：<https://www.headwaters.co.jp>

■本件のお問い合わせ先

株式会社ヘッドウォータース

メール：info@ml.headwaters.co.jp