

AI による多言語お客様案内サービスの試験運用開始について

札幌市交通局では、近年増加傾向にあるインバウンド旅客を含むお客様の多様化するニーズに対応するため、2025 年 12 月 下旬（予定）から生成 AI を活用した多言語お客様案内サービス「AI さくらさん」を南北線真駒内駅に設置し、試験運用を開始いたします。

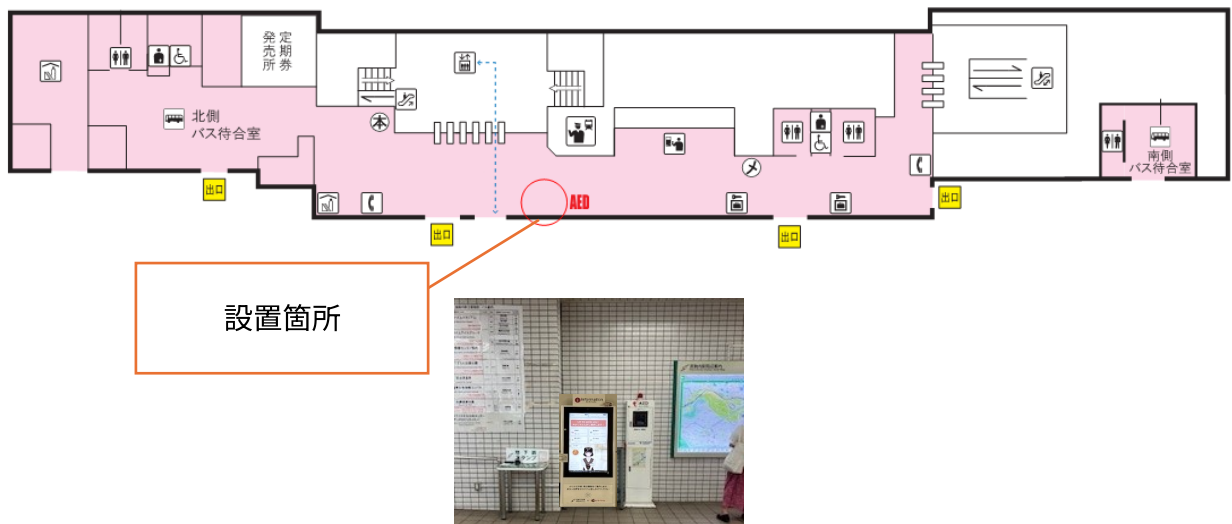
1 試験運用期間

2025 年 12 月 下旬（予定）～2026 年 3 月 31 日（月）

※試験運用期間後の設置につきましては、試行の結果を踏まえた上で検討いたします。

2 場所

南北線真駒内駅（写真参照）

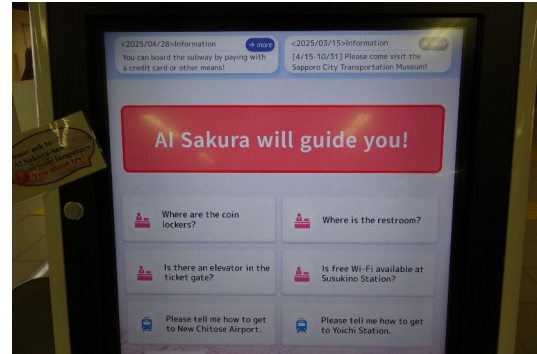


3 目的

- ・ AI による多言語でのお客様対応を実現し、多様なお客様への対応品質を向上させる。
- ・ お客様から寄せられたお問い合わせの内容や傾向を把握し業務改善につなげる。

4 「AI さくらさん」について

- ・乗換や観光案内、駅構内等のお問い合わせをタッチパネル及び音声により AI アバターが回答
- ・4 か国語に対応（日・英・中（簡・繁）・韓）
- ・リモートによる駅係員の対応も可能



【お問い合わせ先】札幌市交通局高速電車部運輸課

電話：011-232-1776 FAX：011-232-1784