2026年3月16日

東京メトロ全駅で遠隔案内端末を2028年3月末までに導入

～Buddycomコールを活用し、すべてのお客様がより安心してご利用いただける駅を目指して～

東京地下鉄株式会社
KDDI株式会社
株式会社サイエンスアーツ

東京地下鉄株式会社（本社：東京都台東区、代表取締役社長：小坂　彰洋、以下「東京メトロ」）、KDDI株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長　CEO：松田　浩路、以下「KDDI」）、株式会社サイエンスアーツ（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：平岡　竜太朗、以下「サイエンスアーツ」）の３社は、**2028年3月末までに、東京メトロ全171駅(注1)の改札口にIP無線インカムアプリ「Buddycom（バディコム）」のコール機能を活用した遠隔案内端末を順次導入します。**本端末の導入により、駅社員が離れた場所からでも的確にお客様対応を行うことが可能となり、多様化するお客様のニーズに応じた質の高いサービス提供を実現します。第1弾として2026年3月16日から青山一丁目・淡路町・中野坂上・東銀座の4駅に設置を行い、遠隔でのご案内を開始します(注２)。

遠隔案内端末は、KDDIが提供するタブレット端末に、サイエンスアーツが開発したIP無線インカムアプリ「Buddycom」のコール機能を組み込んだものです。お客様は、改札口付近に設置された端末の画面に表示されている呼び出しボタンを押すことで、駅事務室の社員と通話を開始できます。駅構内のご案内に加え、ICカードやモバイル端末を用いた精算・カード処理が必要な場合には、端末下段のICカードリーダーにカード等をおいていただくことで、駅社員が駅事務室内から遠隔で機器を操作し、その場で精算やカード処理を行うことが可能です。また、バリアフリーの観点から、音声案内やチャット機能を搭載することで視覚・聴覚に障がいのあるお客様にも配慮した仕様となっています。さらに、外国人のお客様のご案内にも活用できるよう、翻訳機能（9言語対応）も搭載しています。

今後も3社は、持続可能な鉄道事業の運営体制を実現するとともに、お客様により安心してご利用いただける駅を目指し、対面での接客と変わらない新たなサービスをお届けします。

(注1)他社への管理委託駅は除く。
(注2)各駅の事務室内には駅社員が常時待機し、お客様対応に備えておりますので、無人駅とはなりません。

遠隔案内端末の外観

遠隔案内端末のご利用イメージ

※このニュースリリースは、国土交通記者会、ときわクラブにお届けしております。

この件についてのお問い合わせ先
サイエンスアーツ　広報担当　　pr@science-arts.com

別 紙

遠隔案内端末の導入について

1 背景

社会インフラを支える多くの業界で労働人口の減少が課題となる中、公共交通機関においても、将来にわたり質の高いサービスを提供し続けるため、持続可能な運営体制の構築が求められています。一方で、インバウンド観光客の増加や社会の多様化を踏まえ、駅をご利用されるすべてのお客様のニーズに対応し、迅速かつ安心してご利用いただける環境の整備が必要となっています。

東京メトロではこれまで、インターホンによる遠隔案内を行ってきましたが、遠隔では IC カードやモバイル端末を用いた精算・カード処理に対応ができないこと、また、外国語対応が十分ではないことが課題となっていました。

2 概要

設置対象箇所	東京メトロ全駅の改札口 ※他社への管理委託駅の改札を除く ※エレベーター専用改札等、一部の無人改札を除く
設置時期	1 青山一丁目駅・淡路町駅・中野坂上駅・東銀座駅 2026年3月16日 2 上記以外の駅 2028年3月末までに順次設置予定
端末のサイズ	高さ150cm×幅30cm×奥行35cm ※タブレット端末は床面から約110cmの位置（券売機の画面とほぼ同等の高さ）に配置。
利用方法	① 駅社員にご用の際は呼び出しボタンを押します。 ② 駅社員が応答したらご用件をお話しください。 ※チャット機能も利用可能です

	【ICカード・モバイル端末を用いた精算やカード処理が必要な場合】 ③ 端末下段にあるICカードリーダー部分にカード等を置いていただき、駅社員が駅事務室内から遠隔で機器を操作し、精算等を実施します。 ※現金での特殊な精算が必要な際は精算機へ移動いただき対応します ④ 必要に応じて、お客様がお持ちの乗車券・定期券の券面をタブレット端末のカメラにご提示ください。 ⑤ 下車駅まで使用したきっぷは、駅社員から案内がありましたら、ICカード読み取り部の手前にある「きっぷ回収部」にお入れください。

3 特長

（1）バリアフリー対応

・視覚障がいのあるお客様への対応

端末自体から常時音声が流れており、視覚障がいのあるお客様も端末位置や呼び出し方法の確認が可能。

・聴覚障がいのあるお客様への対応

「耳マーク」をあしらったシートを各端末に整備しており、これをタブレット端末の画面に見せていただくことで、駅社員が聴覚障がいのあるお客様であることを認識し、チャット機能を活用したご案内や現地に駆けつけてのご案内を実施。

・車いすをご利用のお客様への対応

車いすをご利用のお客様でも操作しやすいよう、タブレット端末は券売機の画面とほぼ同等の高さに設定。

・呼び出しボタンを押すと駅社員にダイレクトにつながる

対応の迅速性を確保するため、チャットボット等は設定せず、呼び出しボタンを押したらすぐに駅社員と通話が可能。

（2）端末のサイズ感

・使いやすさを保ちつつもコンパクトなサイズに設計

様々なお客様にとって使用しやすい高さ設計をかなえつつ、地下鉄の駅構内にも設置可能なコンパクトサイズ。

（3）多言語対応

・下記の9言語に対応可能

日本語・英語・中国語（簡体字）・中国語（繁体字）・韓国語・フランス語・スペイン語・イタリア語・ロシア語

4 IP無線インカムアプリ「Buddycom」コール機能について

サイエンスアーツが提供する「Buddycom」は、インターネット通信網（4G、5G、Wi-Fi）を利用して、スマートフォンやタブレットにアプリをインストールすることで、トランシーバーや無線機のように複数人と同時コミュニケーションを可能にするサービスです。音声、テキストチャット、動画、位置情報（IoT）に加え、AIを利用したデジタルアシスタントでのコミュニケーションが可能です。

「Buddycom」コール機能は、東京メトロおよびKDDIからの要望を受けて開発された、遠隔接客を可能とする新機能であり、このたび東京メトロにおいて先行導入されました。本機能は、タブレット端末の呼び出しボタンを押すことで、離れた場所にいる駅社員がお客様対応をすることができる仕組みです。音声に加え、テキストチャットや動画でのコミュニケーションが可能で、9言語の翻訳に対応しています。コール機能は、「Buddycom」一つで社内の業務連絡からお客様対応まで可能とし、お客様をお待たせすることなく、誰でも・かんたんに利用できる遠隔コミュニケーションを実現します。

5 会社概要

■東京メトロ

所在地：東京都台東区東上野３丁目 19 番６号

代表者：小坂彰洋

ＵＲＬ：東京メトロ

本取り組みの役割：設置計画の策定・導入

■KDDI

所在地：東京都港区高輪2丁目21番1号 THE LINKPILLAR 1 NORTH

代表者：松田浩路

ＵＲＬ：KDDI 株式会社――Tomorrow, Together

本取り組みの役割：全体統括、タブレット端末・通信回線の提供

■サイエンスアーツ
所在地：東京都渋谷区渋谷1丁目2番5号　MFPR渋谷ビル5階
代表者：平岡竜太朗
ＵＲＬ：株式会社サイエンスアーツ｜次世代フロントライン向け DX プラットフォーム
本取り組みの役割：IP無線インカムアプリ「Buddycom」コール機能の開発・提供

以上