information
INFORMATION
INFORMATION
お困りですか？

関西エアポートと関西国際空港におけるAI対話エンジンを活用したリモート案内システムの実証実験を開始

空港内におけるDX実現に向けて、お客様へのサービス品質向上と顧客案内の効率化を検証

沖電気工業株式会社　2022年07月25日

OKIは、関西エアポート株式会社（本社：大阪府泉佐野市、代表取締役社長 CEO 山谷 佳之、以下「関西エアポート」）と、関西国際空港においてAI対話エンジンを活用したリモート案内システムの実証実験を7月27日より実施します。本実証実験では、AI対話エンジンを使用したAIチャットボットによる無人案内、オペレーターによるリモート支援により、空港内でのDX実現に向けてお客様へのサービス品質の維持・向上と、案内スタッフの有効配置が可能かを検証します。

新型コロナウイルス感染症等の影響により、お客様の案内業務を始めとする空港業務のAI、映像、デジタル技術を活用したDX化の動きが進展しています。

今回の実証実験では、OKIの接客支援ミドルウェア「CounterSmart（注1）」を活用し、AI対話エンジンによる無人案内やオペレーターによるリモート支援を行います。お客様対応の多数を占める施設案内などのお問い合わせについて、AIチャットボットによる自動応対で解決できるようになると、案内スタッフはその他のお問い合わせが必要なお客様に、より注力できるようになることが期待されます。

＜実証実験イメージ＞

　また、本実証実験では、本システムを現行の案内カウンターに設置し実運用に沿った検証を行うとともに、実際に利用をしていただいたお客様へアンケートを実施し、利用者から見た課題についても確認します。

　OKIは、今回の実証実験で得られた結果をもとに本格導入を目指すとともに、空港の利便性向上、安心・安全で快適な新しい旅の体験のご提供を実現すべく、さらなる技術開発とお客様のDX支援に取り組んでまいります。

実証実験の概要

期間：2022年7月27日（水）～2023年1月31日（火）
場所：関西国際空港 第1ターミナル1階到着口付近および2階案内カウンター（予定）
内容：AI対話エンジンによる無人案内の検証
　　オペレーターによるリモート支援の検証
　　自動多言語翻訳機能の検証

システム画面イメージ

用語解説

（注1）CounterSmart

「音声認識、AI対話エンジンによる無人応対」と「音声・映像・画面共有によるリモート支援」を実現できる接客支援ミドルウェア。
また、OKI独自の雑音除去技術を使用して利用者が操作するエリア音のみを収音するエリア収音マイクや、騒音環境下でも利用者に音が届きやすい指向性のあるスピーカーにより、空港などの騒音環境下においても、端末利用者と遠隔地にいるスタッフとのスムースな会話が可能。

リリース関連リンク

接客支援ミドルウエア「CounterSmart」紹介サイト