

# AIチャットボットのサービス提供について

2018年1月30日

成田国際空港株式会社

経営企画部門 IT推進部

村上 智彦

# Agenda

1 成田空港について

2 AIチャットボット【Bebot】について

3 おわりに



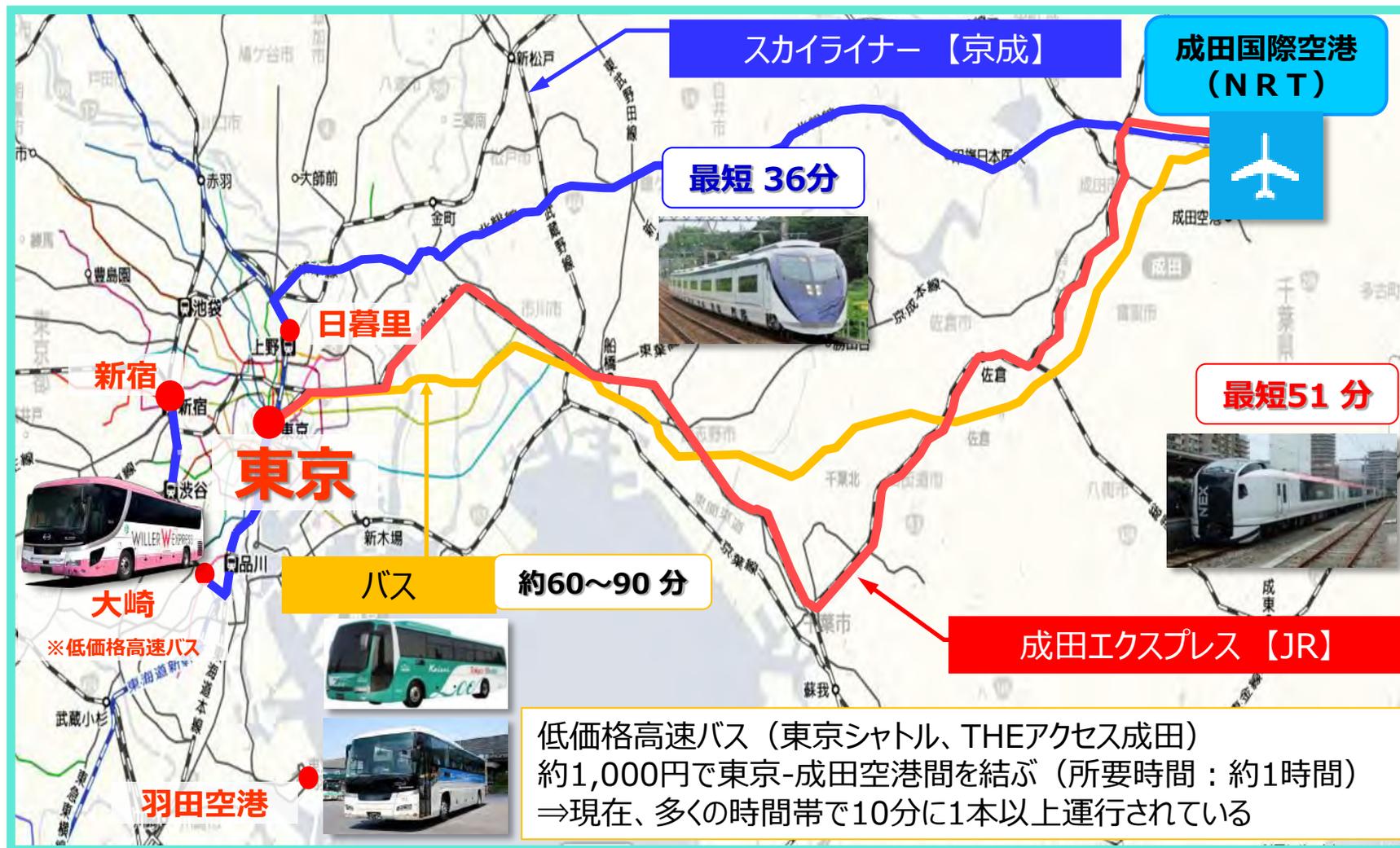
# 1 成田国際空港について (アクセス)

70Km

最短36分

最安1,000円

充実のアクセス

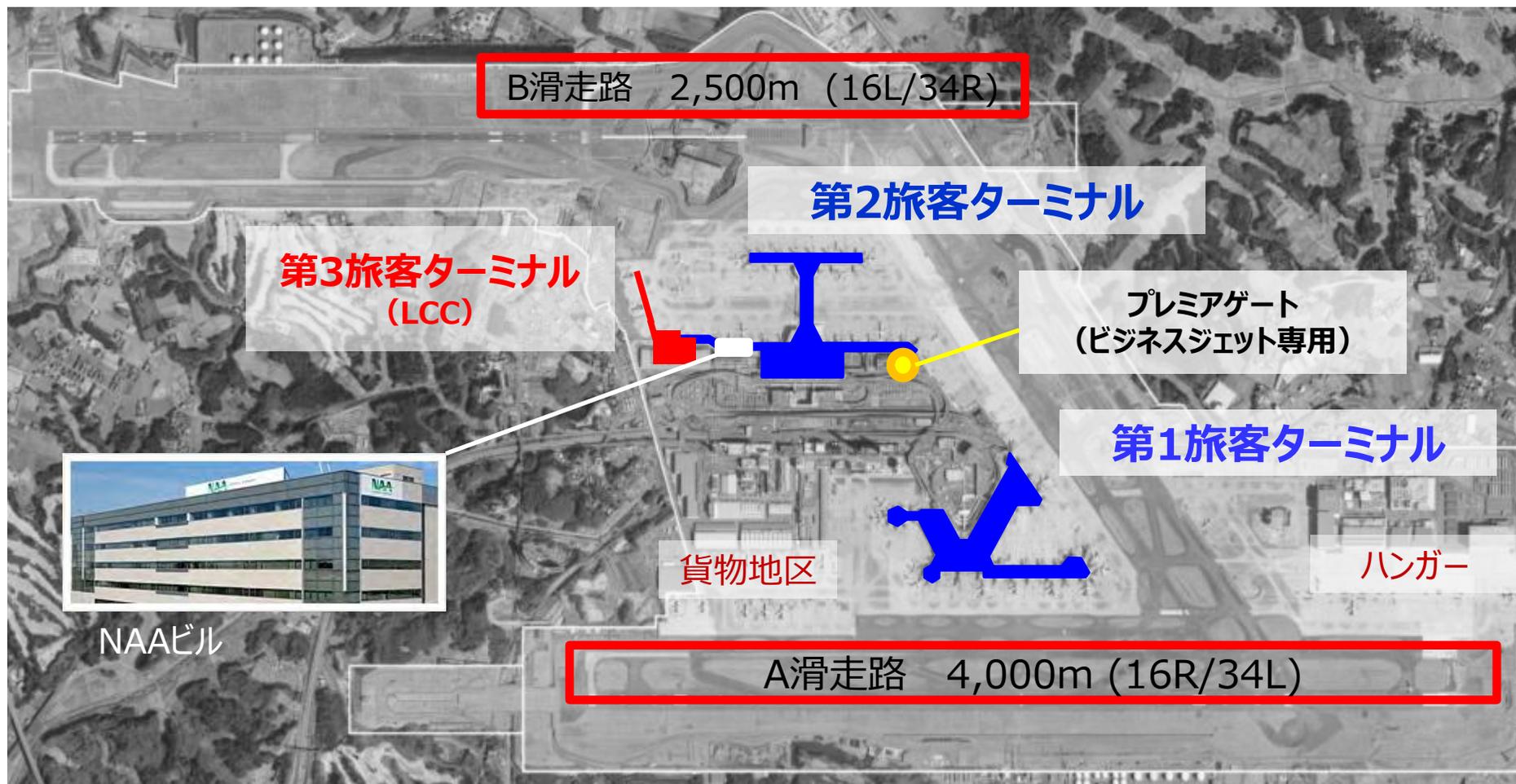


# 1 成田国際空港について（施設）

ターミナル

2本の滑走路

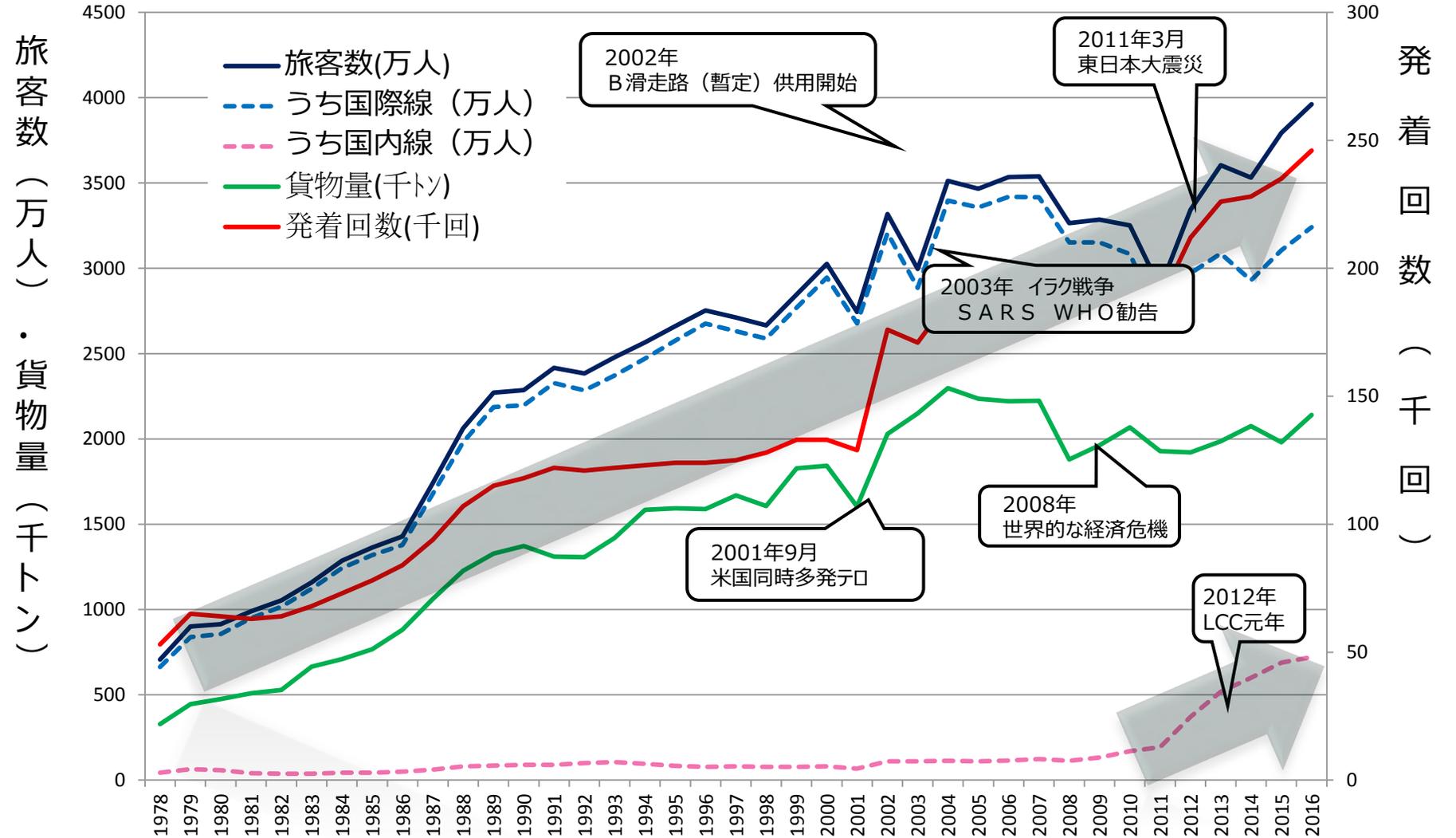
面積1,172ha



# 1 成田国際空港について (取扱量推移)

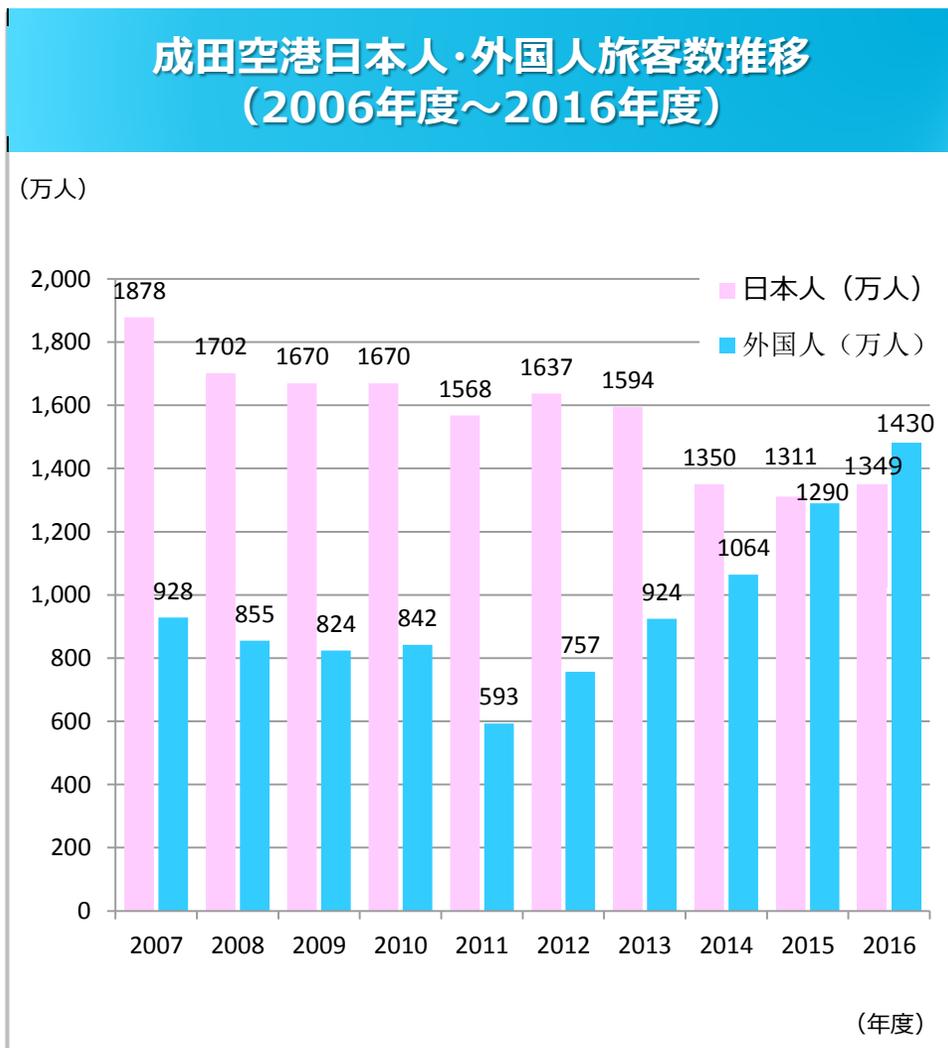
開港  
1978'

LCC元年  
2012'

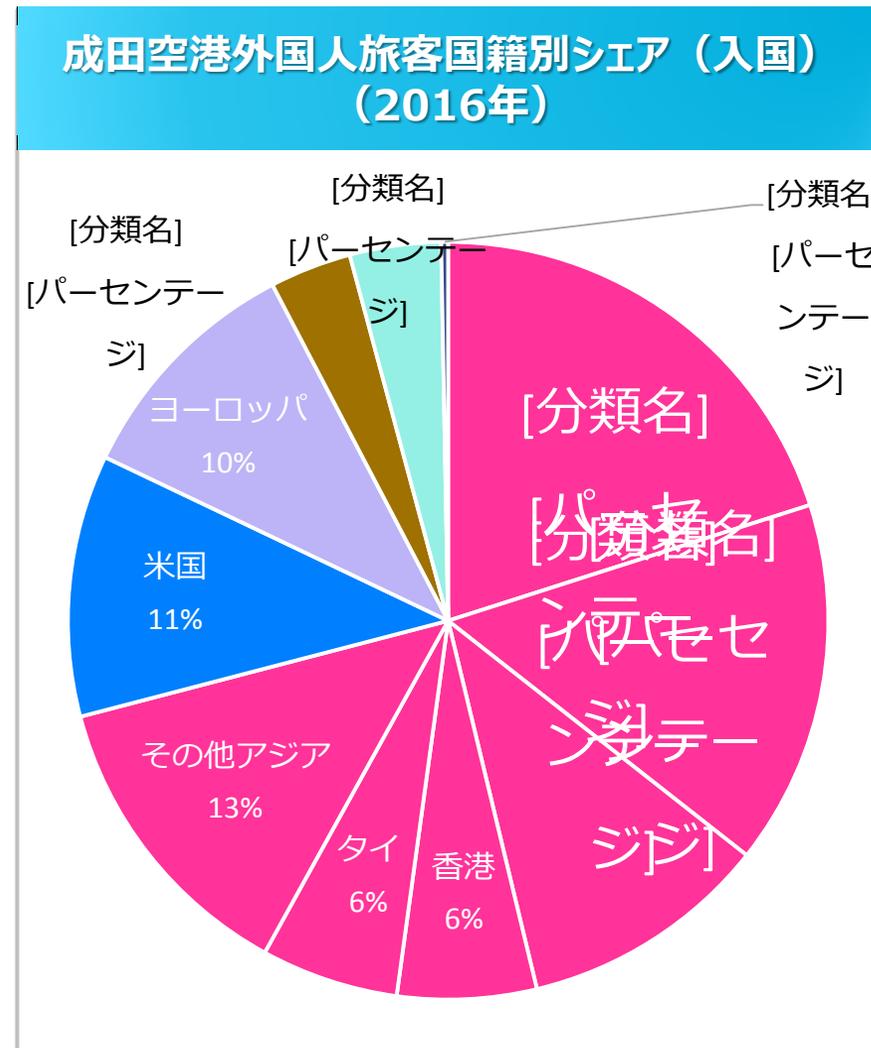


# 1 成田国際空港について（利用客動向）

## 外国人 > 日本人（16'）



## Asia 70%over



# 【課題認識】 国際空港の課題

- 広大で複雑なターミナル
- 手続きがわかりにくい
- 混雑している
- 言葉や文化のちがい



お客様一律のサービス

- 案内サイン
- リーフレット
- Homepage
- 館内放送、etc..

お客様一人一人に  
寄り添ったサービス

- ★案内カウンター
- ★巡回スタッフ
- ★コンシェルジュ
- ★多言語対応 etc...

# コンシェルジュとは

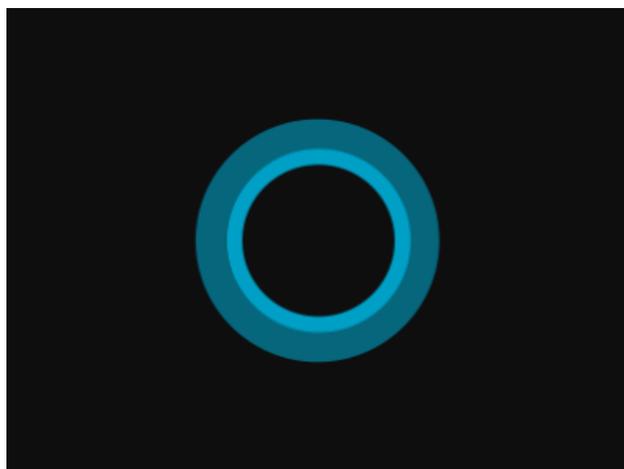


2013年11月～Narico リリース

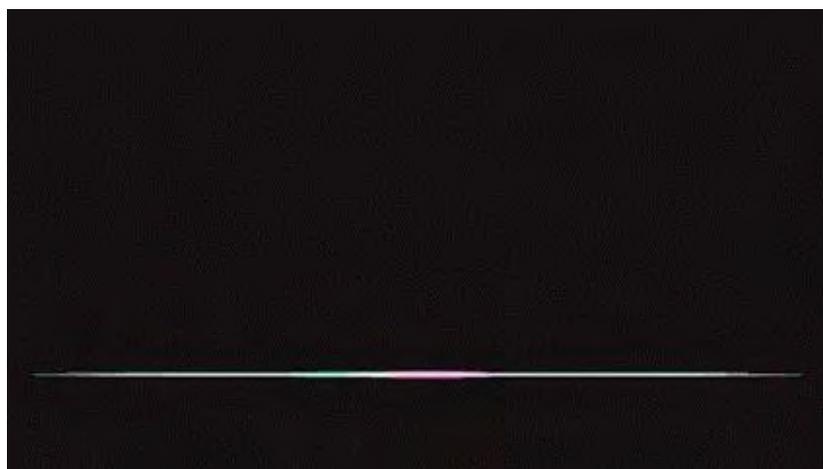
店舗・ゲート・フライト情報 データベース作成

お客様が聞きたいことを“予想”した設計

時代は“予想”から“データ分析”へ



Cortana(Microsoft)



Siri(Apple)



Google Assistant

GoogleAssistant(Google)

## 2 AIチャットボット【Bebot】について

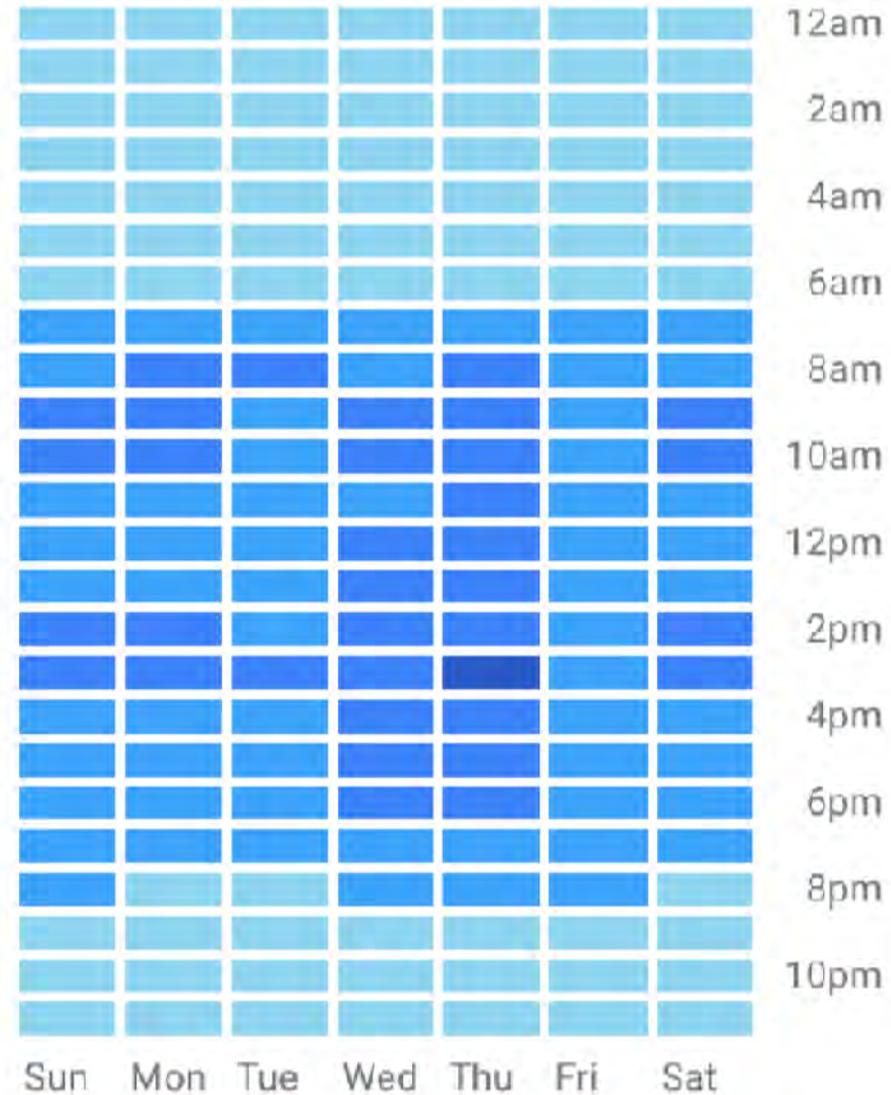


# 時間帯別比較

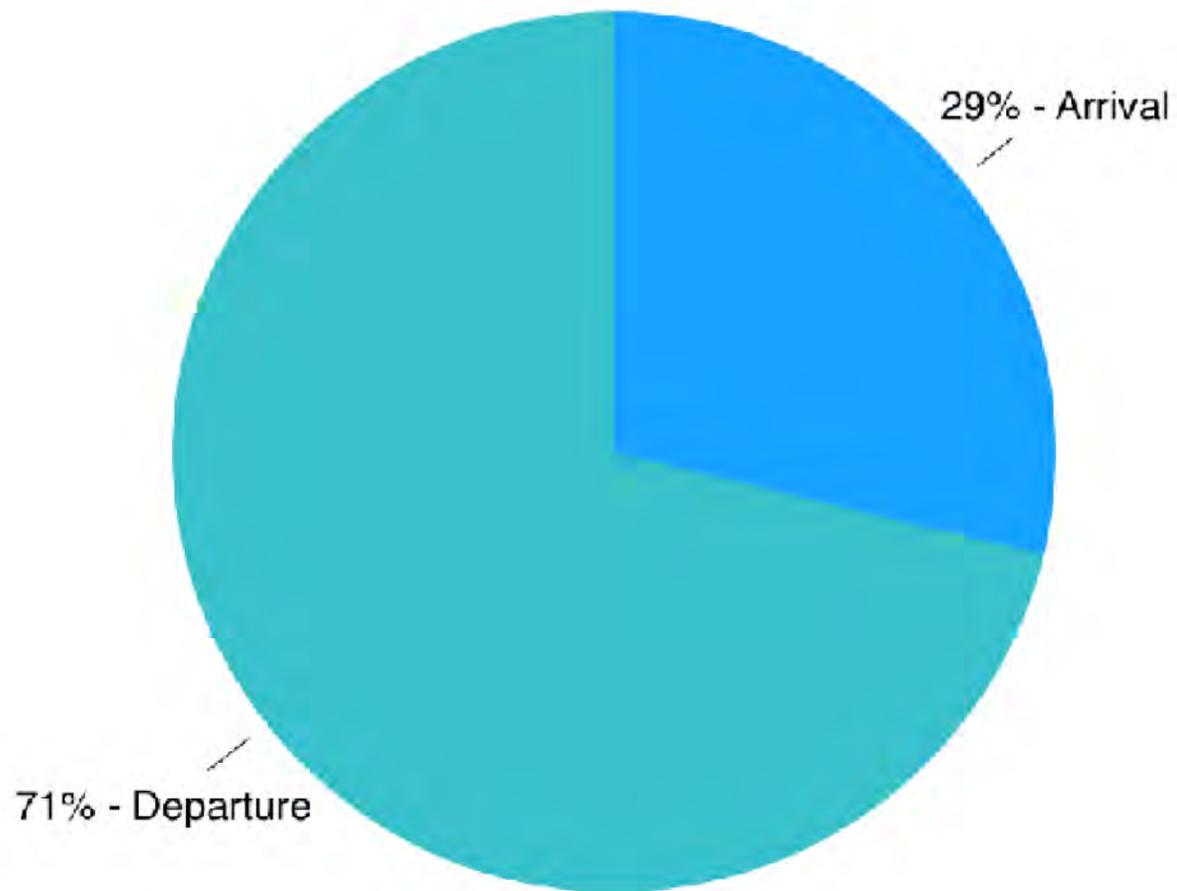
アクティブな時間帯：7:00-21:00

アクティブな曜日： 水曜&木曜日

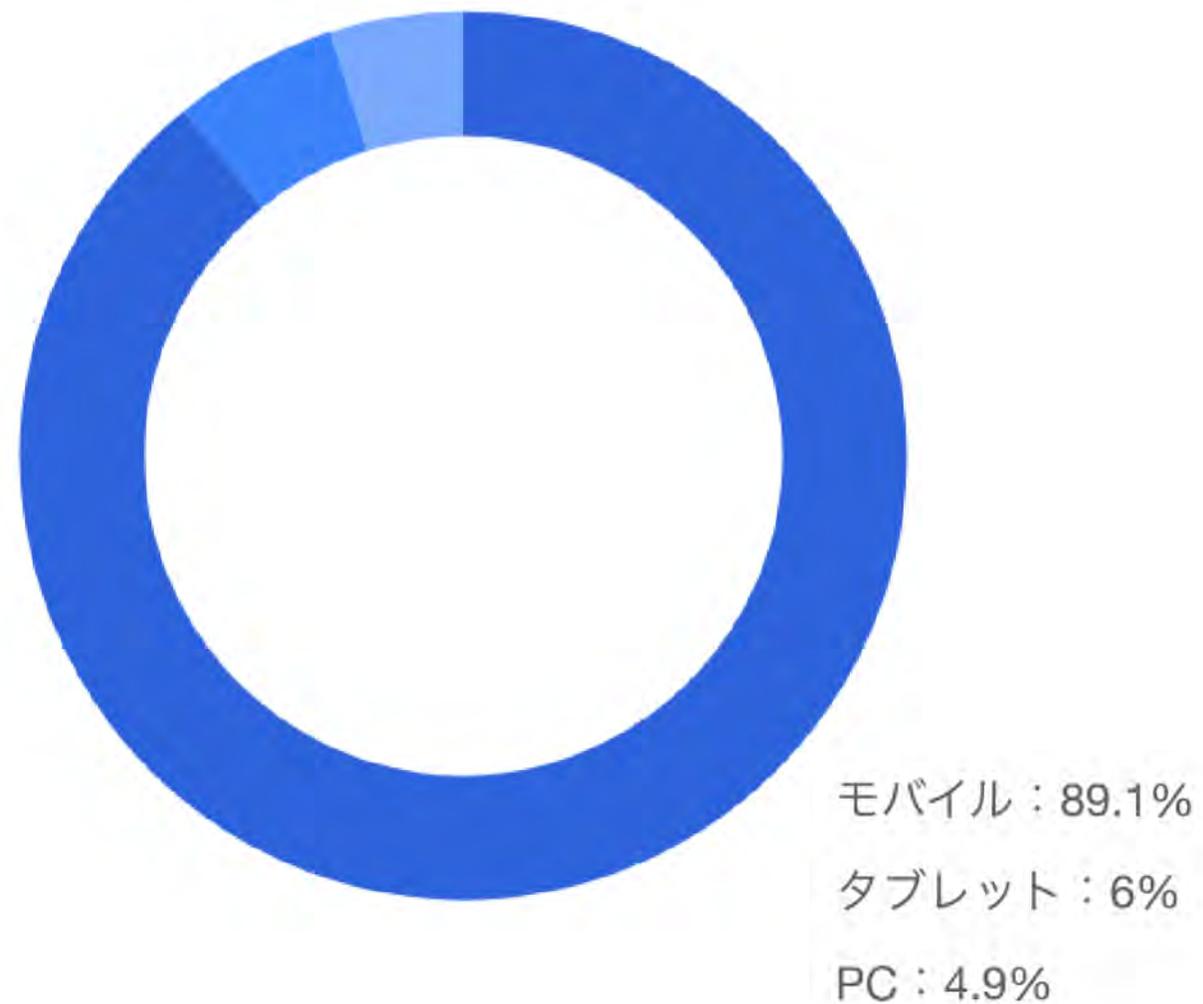
ピークタイム： 15時前後



## 到着・出発比較



## 利用端末比較



利用者の聞き方

いま、わからないことを  
聞きたい

到着／出発  
日中／夜間

  
infotouch

提供者の答え方

空港のことは  
全部伝えたい

あれもこれも  
みんな知ってほしい

  
Coin Lockers  
コインロッカー

投币寄存柜  
공중전화

公用电话  
공중전화

## 多言語化

現在の英語に加え、シンプルな中国語からスタートし、徐々に多言語化。

## フライト・ゲート情報追加

質問頻度の高い機能追加

## 店舗情報強化

データベース拡充

## GPS機能改善

利便性アップ



Deep Learning  
Full Automation

Machine Learning  
世界最先端のAIrportへ

案内カウンターを補完する役割

- ・人がやるからこそイイところは大事に
- ・頻出問題への対応効率化



# Narita Airport

Connecting Japan to the World

ご清聴誠に有難うございました。

