

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

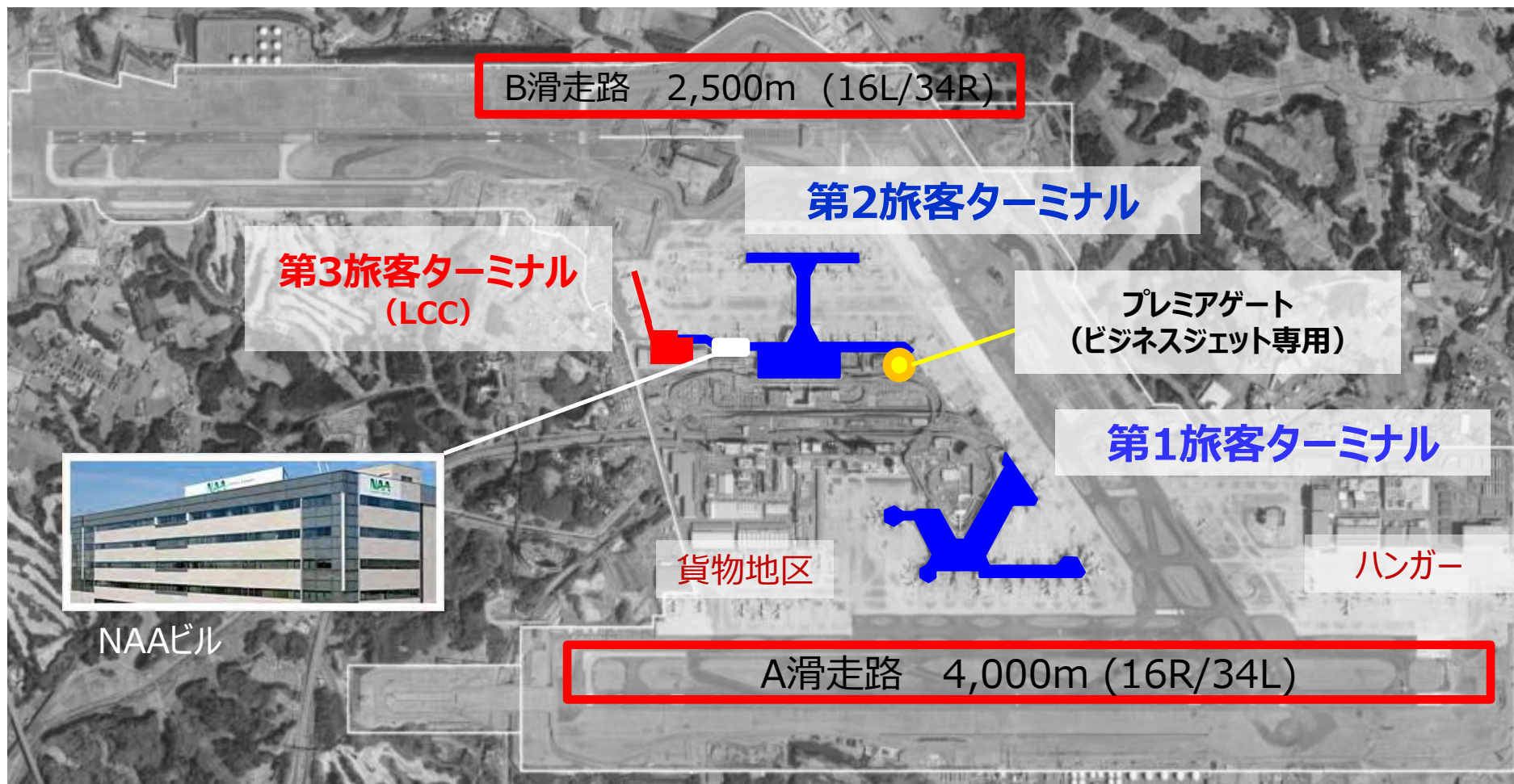


1 成田国際空港について（施設）

ターミナル

2本の滑走路

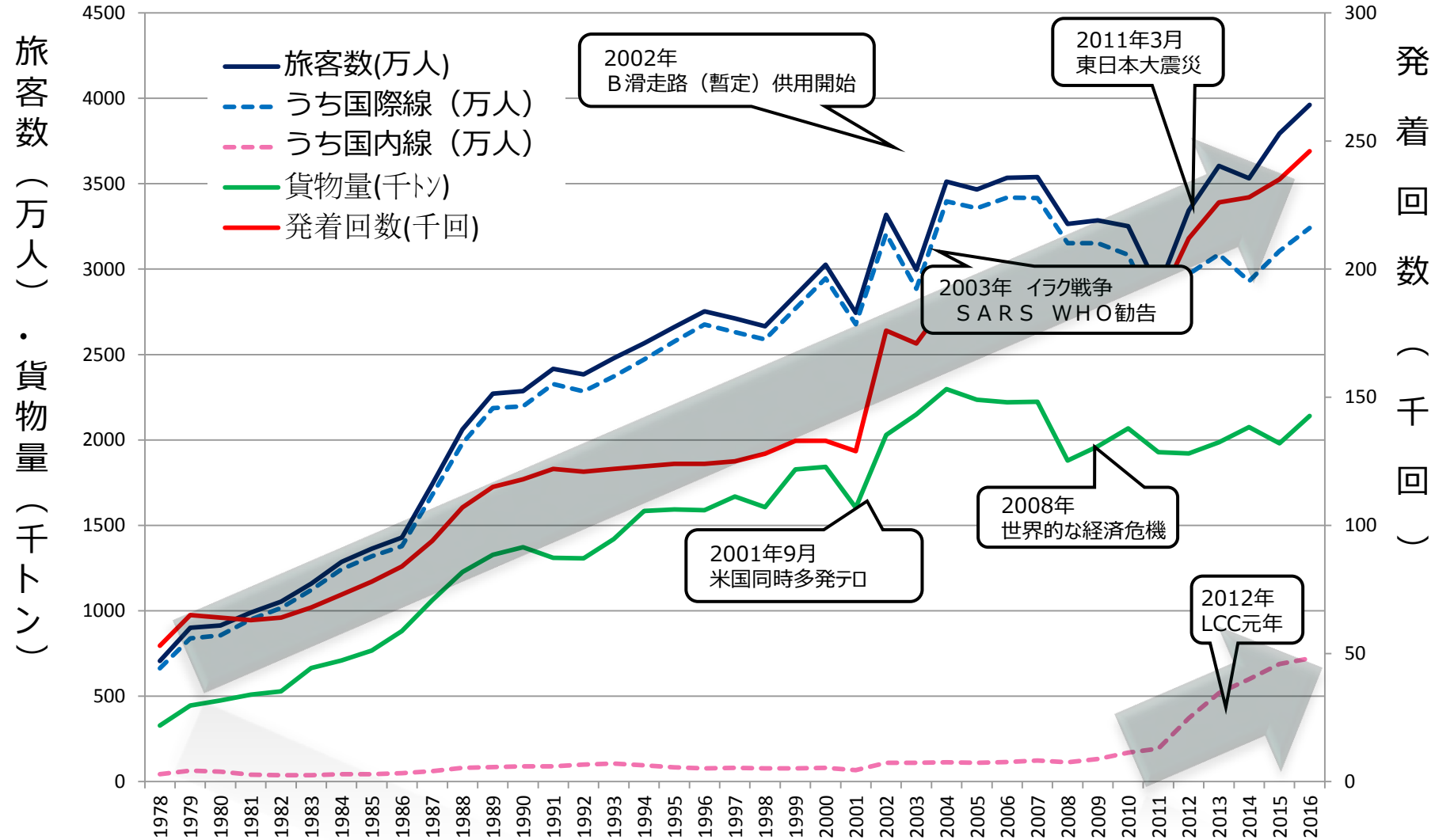
面積1,172ha



1 成田国際空港について (取扱量推移)

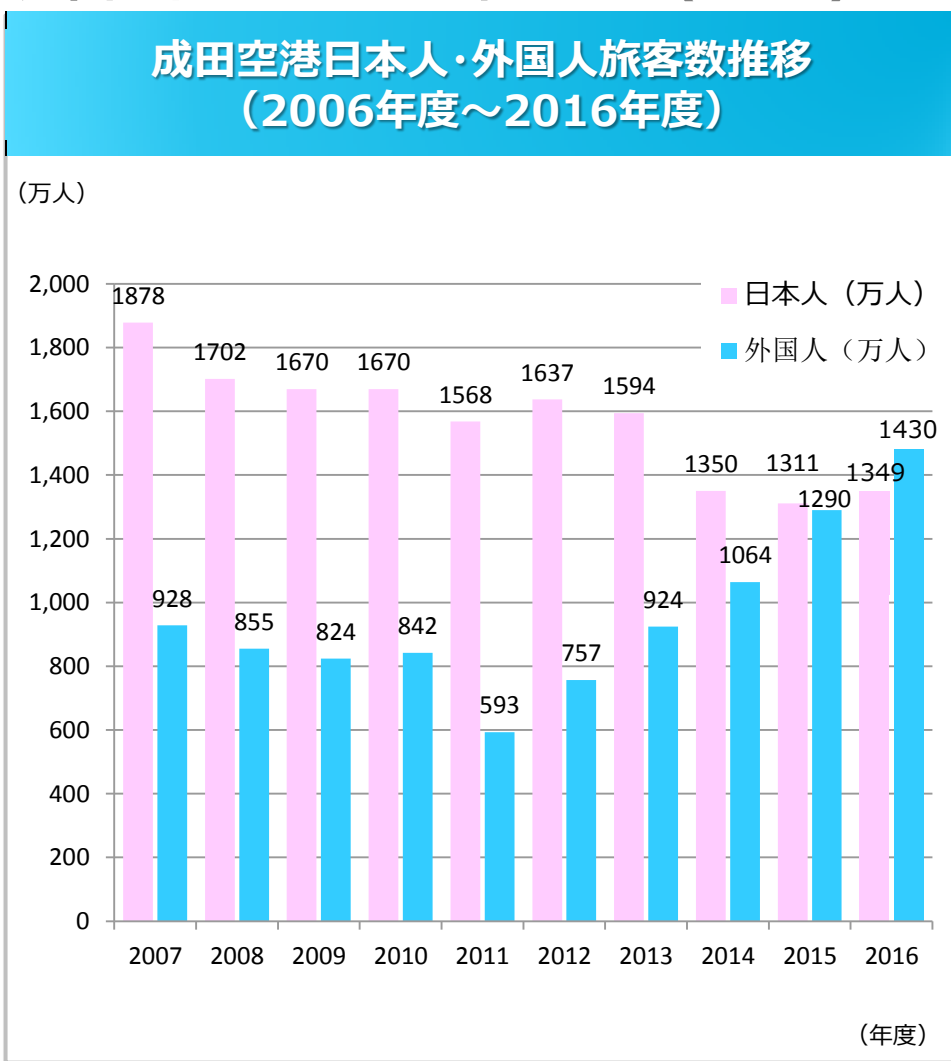
開港
1978'

LCC元年
2012'

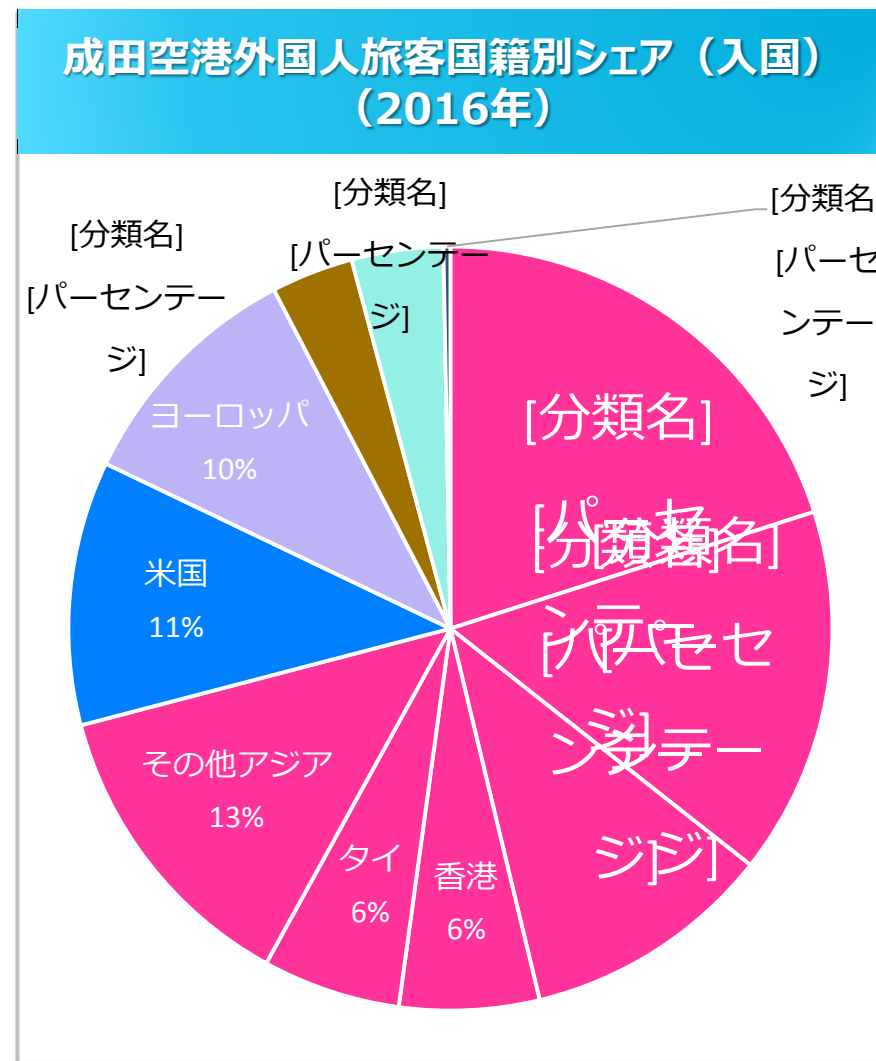


1 成田国際空港について（利用客動向）

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

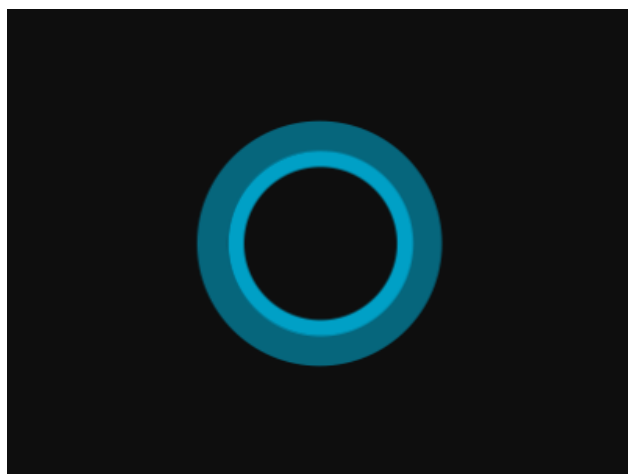


2013年11月～Narico リリース

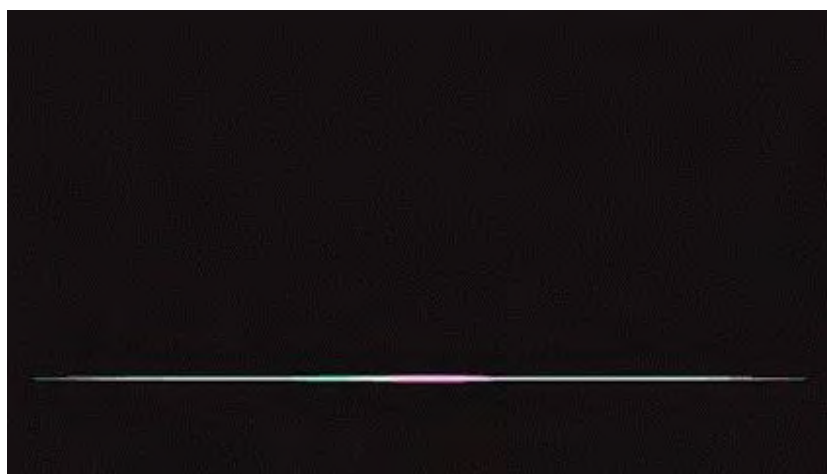
店舗・ゲート・フライト情報 データベース作成

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

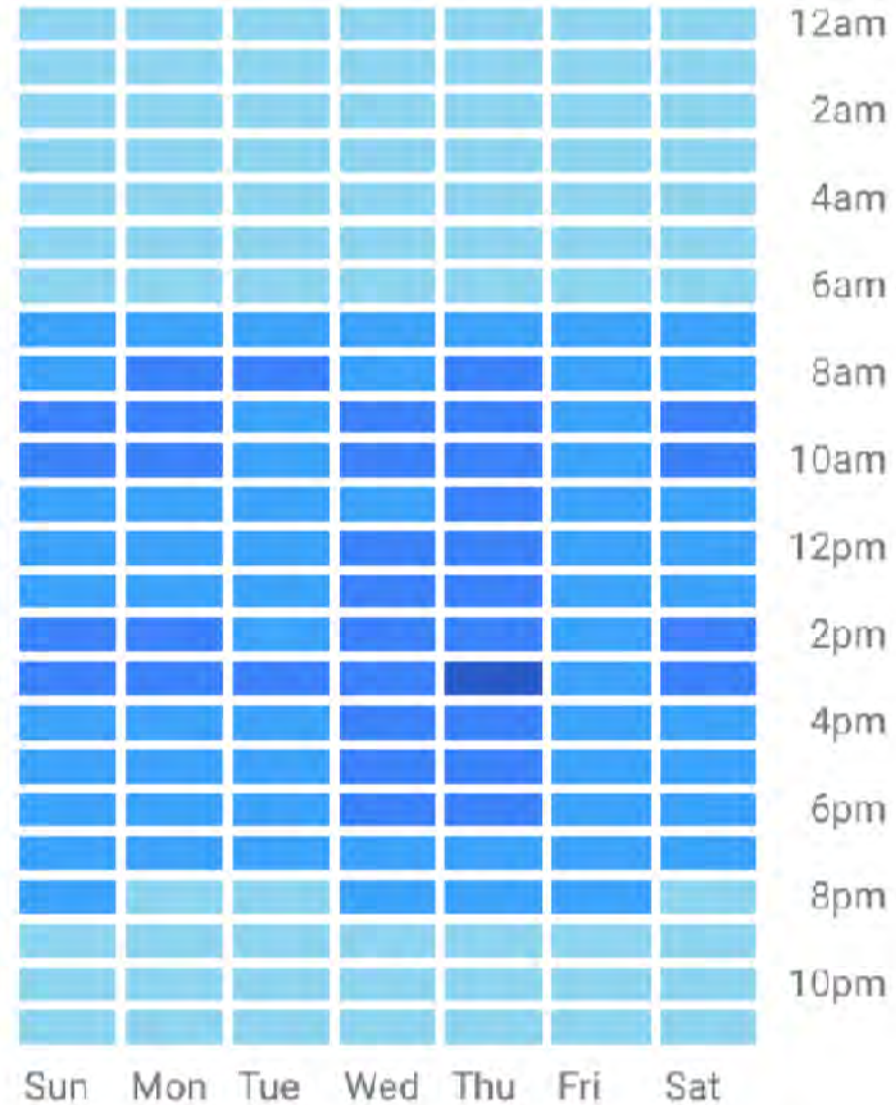


時間帯別比較

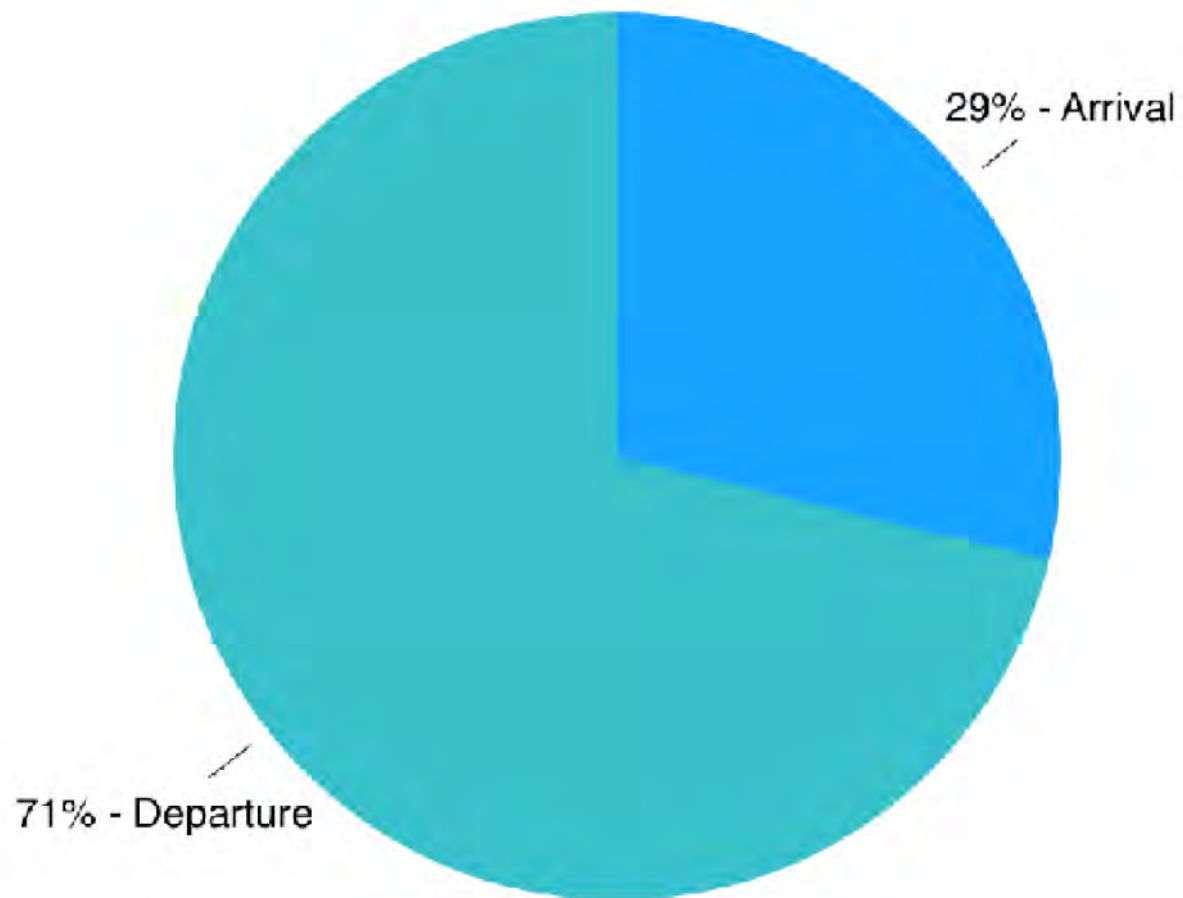
アクティブな時間帯：7:00-21:00

アクティブな曜日： 水曜&木曜日

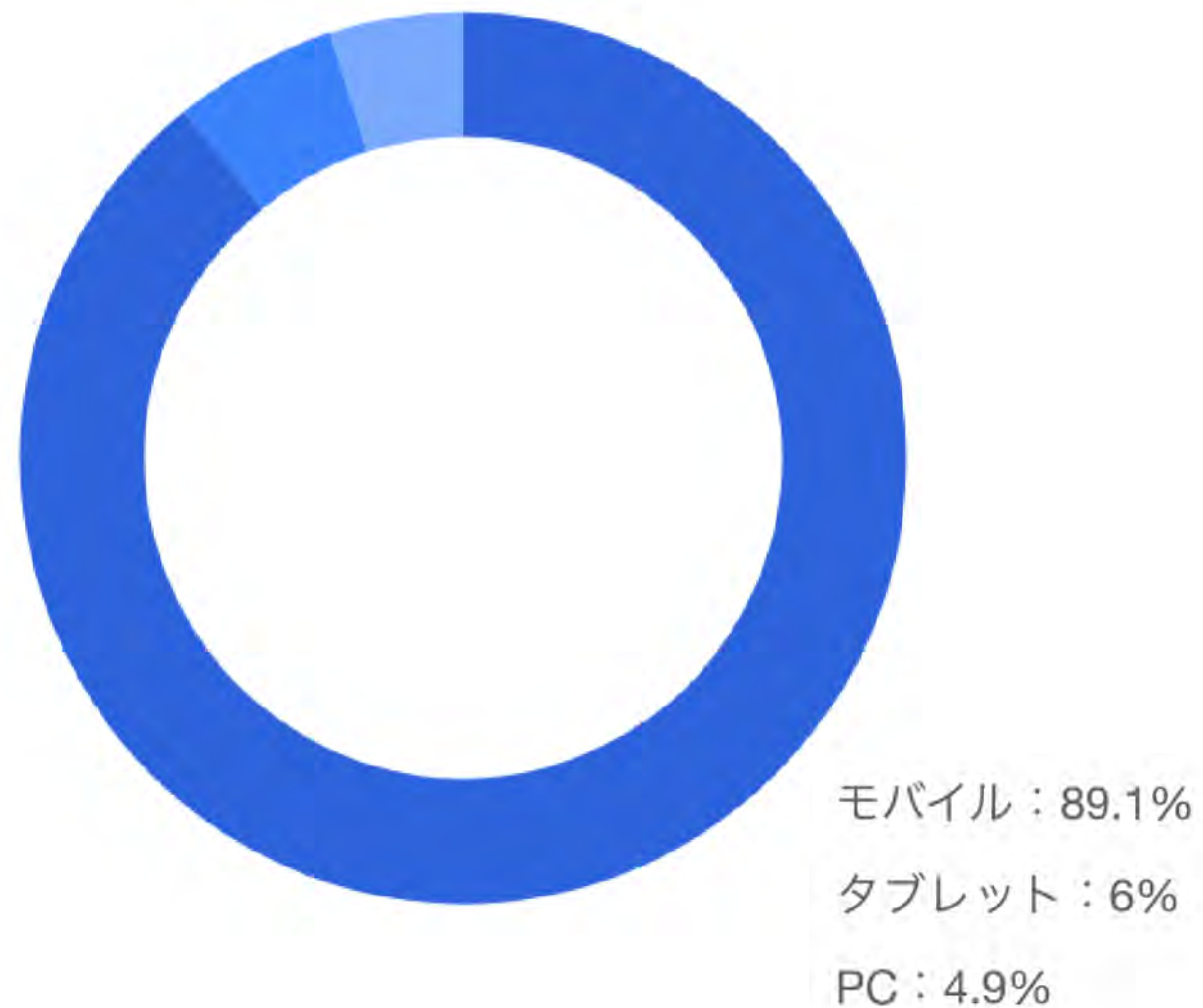
ピークタイム： 15時前後



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

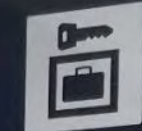
到着／出発
日中／夜間


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。

