

## 多言語対応・ICT化推進フォーラム 「AIチャットボットのサービス提供について」

講演者：成田国際空港株式会社 経営企画部門 IT推進部 情報企画グループ 主席 村上 智彦 氏

当社は首都圏から70kmほどに位置しており、都心から最短35分でアクセス可能。ターミナル全体としては第一第二第三の利用者ターミナルと2本の滑走路があり、面積は1,172ヘクタールと広い敷地になっている。取扱量は1978年の開港以来増加しており、特にLCC元年と言われる2012年から、右肩上がりにインバウンド利用者が増えている。2016年には日本人1,349万人に対して、外国人1,430万人と逆転した。国籍の内訳は中国が20%、台湾が16%、韓国が11%、次いで香港、タイとアジア勢が上位を占める。



現状の課題は大きく分けると4つ、①広大なターミナルに公共交通機関とショッピングモールの機能を持っており複雑であること、②旅行に慣れていない利用者には手続きがわかりにくいこと、③混雑していること、④日本人の多言語・多文化に対する理解不足、となっている。これまではこうした課題の解決に、利用者一律のサービスとして案内サインやHPの多言語化、館内放送の見える化などICTを活用してきたが、様々な利用者が訪れる今後の状況の中では、一人ひとりに寄り添ったサービスが重要であると思われることから、その中のひとつとしてコンシェルジュサービスに取り組んでいる。

約5年前から「Narico」というキャラクターで自動応答コンシェルジュサービス提供してきたが、この時の仕組みは店舗やゲートやフライト情報などのDBをまず作成するという、利用者のニーズを予測した設計だった。ビッグデータの時代となり、予測対応では限界を感じたことから、AIによるデータ分析サービスに移行した。

空港の公式Wi-Fiに接続するとAIチャットボットのページにリダイレクトされ、チャットでのコミュニケーションができる。ボット側から「何に困っているか」「どんな方法で空港にアクセスしているか」などを順にヒアリングし、回答を提示していく。昨年12月にリリースし利用ログを分析した所、朝7時から夜9時までの長い時間帯で平準的にアクセスされていることがわかった。また到着・出発を比較すると出発時の利用が約7割であり、当初の予想に反していた。今までは日本に到着した利用者に対して、日本を楽しんでもらうコンテンツを主として用意していたが、チャット利用者は出発時の方が多いという点は、新たな気付きとなった。利用者としては必要な情報をピンポイントで聞きたいのだが、施設側は空港や日本のことを全て伝えようとして情報の洪水に巻き込んでしまっているというギャップが明確になった。



この経験を踏まえて今後の展開としては、現在は英語のみのチャットを中国語から始めて順次多言語化していくこと、フライト情報・ゲート情報APIとの連携、店舗や取扱商品情報のDB拡充、GPS機能改善によって空港外でも利用できるようにすることを検討している。当社としては昨今のAIの傾向である全自動化・非人間化ではなく、あくまで案内カウンターのスタッフ業務の補完として、頻出問題への対応効率化ツールと位置づけている。

(平成29年度作成)

「多言語対応・ICT 化推進フォーラム」

参考資料配布：<http://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/council/#m07>