

(共同リリース)

2016年2月8日  
日本航空株式会社  
株式会社野村総合研究所

## JAL×NRI、空港におけるお客さまへのサービス向上のため、サービスロボットを活用した実証実験を開始

日本航空株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長:植木 義晴、以下「JAL」)と株式会社野村総合研究所(本社:東京都千代田区、代表取締役会長兼社長:嶋本 正、以下「NRI」)は、2016年2月9日から2月18日まで※<sup>1</sup>、サービスロボット※<sup>2</sup>を活用したお客さまサービス向上の実証実験を行います。

今回の実証実験は、羽田空港第1旅客ターミナルビル南ウイングのJALインフォメーションカウンターと保安検査場Cの前で実施します。JALインフォメーションカウンターではサービスロボットと併設したデジタルサイネージ(電子看板)を連動し、空港施設のご案内、航空機の運航状況や行き先の天候・ロコミ情報などを、対話形式でお客さまへ提供します。

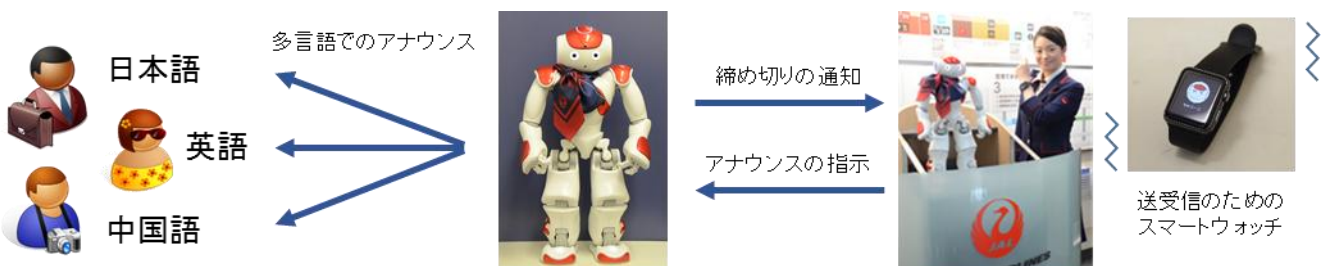
また、保安検査場前での締め切り時刻をアナウンスする業務において、空港スタッフが装着しているスマートウォッチからサービスロボットへ指示を送信し、サービスロボットからの通知を空港スタッフが受信するといった、空港スタッフとサービスロボットが連携することで得られる効果を検証します。さらに、多言語(英語・中国語)による、訪日外国人のお客さまへのロボット活用の可能性も検証します。

### 活用シーン① 対話形式によるお客さまへの各種情報提供

※画面はイメージ



### 活用シーン② 空港スタッフとサービスロボットが連携する業務



今回の実証実験は、「NRI未来ガレージ<sup>※3</sup>」のプログラムを活用し、JALとNRIが共同で新たな付加価値サービスの創出を目指します。両社の役割は、下記のとおりです。

JALは、今回の実証実験を通じ、空港現場でのロボット導入における課題抽出や、デジタルサイネージなどの表示機器とは一線を画するロボット活用の意義検証を行い、お客さまサービスの新たな価値創造を目指します。同時に、空港スタッフの業務支援としての利用可能性も探索します。

NRIはサービスロボットを活用したシステムの開発を担当します。さらには、自然なユーザインタフェースに関する実用レベルの検証、および多様なセンサーやシステム間のインタフェースに関わる新しい開発手法の研究を行います。なお、当該ロボットとしては、今回の利用シーンに鑑み、動きの自由度が高く、多言語への対応が可能という観点から、仏アルデバラン社製「NAO」を使用します。

今後もJALはお客さまに常に新鮮な感動を得られるような最高のサービスをご提供するため、「チャレンジJAL」宣言のもと、グループ一丸となり新しいことに積極的に取り組んでまいります。

NRIは、「NRI未来ガレージ」を通じたビジネスの共同創出をはじめ、産業界の革新に向けた新たな挑戦を続け、より多くの企業に対して、安心して便利な業務やサービスの実現を支援していきます。



いつも心に、チャレンジを。

※1

実施期間：2016年2月9日(火)～11日(木・祝)、16日(火)～18日(木) 計6日間

※2

サービスロボット：工場の生産現場などで使われる「産業用ロボット」と区別された、オフィスや家庭で使われるロボットの総称。家庭向けの「お掃除ロボット」、危険な現場で活躍する「警備ロボット」から大手インターネット小売業の配送倉庫で活躍する「搬送ロボット」まで多岐にわたる。

※3

NRI未来ガレージ：2012年6月に開設した、新たなビジネスやサービス共同創出のプログラム。

参画企業と一体になり、利用者にとって真に価値ある“これから”のサービスを探求する場を提供する。参画企業の持つニーズやノウハウと、NRIのコンサルティング、調査研究成果、システム開発技術を掛け合わせることで、単独企業では思いつかない発想を生み出すとともに、それをアイデアで終わらせず、実現へとつなげていくことを目指している。

お問い合わせ先	日本航空株式会社 広報部報道グループ	TEL:03-5460-3105
	株式会社野村総合研究所 コーポレートコミュニケーション部広報課	TEL:03-6270-8100