



## 関西国際空港 リモート案内システムの実証実験を実施 ～空港案内のDX推進により、お客様サービス向上目指します～

関西エアポート株式会社は、2022年7月27日（水）よりAI対話エンジンを活用したリモート案内システム<sup>\*</sup>の実証実験を実施することをお知らせいたします。

今回の実証実験は、AIチャットボットによる無人案内やオペレーターによるリモート支援、音声認識による多言語自動翻訳機能により、空港案内のDX実現を通して非接触案内の推進や多言語対応の高度化を図るとともに、スタッフの有効配置が可能かを検証いたします。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対応で解決できるようになることで、案内スタッフはより複雑なお問い合わせが必要なお客様に注力できるようになることが期待されます。

リモート案内システムは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ほか、実際にご利用いただいたお客さまにアンケートを実施し、利用者目線での課題についても確認いたします。

関西エアポートグループは、最先端技術の本格導入に向けた実証実験を積極的に取り組み、空港の利便性向上に努めるとともに、安心・安全で快適な新しい旅の体験をご提供いたします。

### 【実施内容】

- 期 間：2022年7月27日（水）～2023年1月31日（火）
- 場 所：第1ターミナル1階到着口付近及び2階案内カウンター（予定）
- 内 容：AIチャットボット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  
音声認識による多言語自動翻訳機能の検証



### ＊リモート案内システム「CounterSmart」について

沖電気工業株式会社が提供する接客支援ミドルウェア「CounterSmart」は、「音声認識、AI対話エンジンによる無人対応」と「音声・映像・画面共有によるリモート支援」を実現できる接客ミドルウェアです。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録するエリア収録マイクや、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ズな会話が可能になります。

### システム画面イメージ

ご案内受付画面



オペレーターによる案内



AIチャットボットによる無人案内



詳細情報表示



### 【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

関西エアポート株式会社  
グループコーポレートコミュニケーション部 パブリックリレーション  
Tel : 072-455-2201



関西エアポート株式会社は、オリックス株式会社と VINCI Airports（ヴァンシ・エアポート）を中核とするコンソーシアムにより設立されました。関西国際空港（KIX）および大阪国際空港（ITAMI）の運営を新関西国際空港株式会社から引継ぎ、2016年4月1日より両空港の運営会社として事業を開始しています。

また、2018年4月1日からは関西エアポート株式会社の100%出資会社である関西エアポート神戸株式会社が、神戸空港（KOBE）の運営を神戸市から引継ぎ、事業を開始しました。

“One 関西エアポートグループ”として、空港の安全とセキュリティを最優先に、適切な投資と効率的な運営によって国内外からの空港利用者へのサービスを強化してまいります。また、関西3空港の可能性を最大限に引き出し、地域コミュニティへの貢献につなげてまいります。

詳しくは、関西エアポートグループホームページ: [www.kansai-airports.co.jp/](http://www.kansai-airports.co.jp/) をご参照ください。

#### 関西エアポート株式会社（関西国際空港および大阪国際空港の運営）

本社	大阪府泉佐野市泉州空港北1番地 大阪市西区西本町一丁目4番1号（登記上）	株主	オリックス 40%、 ヴァンシ・エアポート 40%、 その他の出資者 20% <sup>1</sup>
代表者	代表取締役社長 CEO 山谷 佳之 代表取締役副社長 Co-CEO ブノア・リュロ		
事業内容	関西国際空港および大阪国際空港の運営業務、管理受託業務等		

#### 関西エアポート神戸株式会社（神戸空港の運営）

本社	兵庫県神戸市中央区神戸空港1番	株主	関西エアポート株式会社 100%
代表者	代表取締役社長 CEO 山谷 佳之 代表取締役副社長 Co-CEO ブノア・リュロ		
事業内容	神戸空港の運営、維持管理業務等		



#### オリックスグループについて

オリックスは常に新しいビジネスを追求し、先進的な商品・サービスを提供する金融サービスグループです。

1964年にリース事業からスタートして隣接分野に進出し、現在では法人金融、産業/ICT 機器、環境エネルギー、自動車関連、不動産関連、事業投資・コンサルティング、銀行、生命保険など多角的に事業を展開しています。また、1971年の香港進出を皮切りに世界約30カ国・地域に拠点を設け、グローバルに活動しています。

今後も、常に新しい価値を創造する強みと専門性を生かし、〈オリックス〉という完成形のない独自のビジネスモデルを基に、企業や人々に活力をもたらす企業活動を通じて社会に貢献してまいります。

詳細は <https://www.orix.co.jp/grp/> をご覧ください。



世界有数の空港運営事業者であるヴァンシ・エアポートは、欧州、アジア、南北アメリカ大陸の12カ国において53空港を運営しています。総合インテグレーターとしてのノウハウを駆使して空港の開発、資金調達、建設、運営を行うとともに、その投資能力と専門知識を活かした空港運営の最適化、施設改修、環境経営推進に取り組んでいます。

ネットワーク全体で2050年までに温室効果ガスの排出量を実質ゼロにするため、2016年から他の空港運営事業者に先駆けて国際的な環境戦略を展開しています。

詳細は [www.vinci-airports.com](http://www.vinci-airports.com) をご覧ください。

<sup>1</sup> 株式会社アシックス、岩谷産業株式会社、大阪瓦斯株式会社、株式会社大林組、オムロン株式会社、関西電力株式会社、近鉄グループホールディングス株式会社、京阪ホールディングス株式会社、サントリーホールディングス株式会社、株式会社 JTB、積水ハウス株式会社、ダイキン工業株式会社、大和ハウス工業株式会社、株式会社竹中工務店、南海電気鉄道株式会社、西日本電信電話株式会社、パナソニック株式会社、阪急阪神ホールディングス株式会社、レンゴー株式会社、株式会社池田泉州銀行、株式会社紀陽銀行、株式会社京都銀行、株式会社滋賀銀行、株式会社南都銀行、日本生命保険相互会社、株式会社みずほ銀行、三井住友信託銀行株式会社、株式会社三菱UFJ銀行、株式会社りそな銀行、株式会社民間資金等活用事業推進機構