

## 羽田空港におけるアバターロボット活用のトライアルを実施

～お客さまへのサービス品質向上と社員の働きやすい環境づくりを目指します～

2019年4月19日

第19010号

JALは、お客さまへのより高品質なサービスの提供と社員の働きやすい環境づくりを目的に、ロボットの活用を研究しています。このたび、株式会社インディ・アソシエイツ(本社:名古屋市中区、代表取締役:館 昭利氏)の遠隔操作ロボットをベースに、空港での活用を想定したアバターロボット(以下、愛称「JET(ジェット)」)を開発しました。さまざまなロボットの試験導入の経験を持つ日本空港ビルデング株式会社「Haneda Robotics Lab」(\*)の協力のもと、「JET」によるお客さま案内業務のトライアルを羽田空港にて行います。



### 1. 特徴・トライアル概要

#### 〈特徴〉

「JET」は人型の遠隔操作ロボットです。操作者はVR(仮想現実)の技術を使い、ロボットの移動、腕と顔を動かすことによる感情表現、ロボットを介したお客さまとの音声通話を行うことができます。親しみやすい外見とボイスチェンジャーを使った音声で、空港スタッフに代わりお客さまをご案内します。

#### 〈トライアル概要〉

- ・ 実施場所: 羽田空港国内線第1旅客ターミナル 2階 JALスマイルサポートカウンター付近
- ・ 実施期間: 2019年4月22日(月)～4月24日(水) 10時～11時、14時～15時(予定)



〈お客さまにご案内をする「JET」〉

Wi-Fi 通信  
← 遠隔操作・音声通話 →



〈操作者〉

### トライアルのイメージ



## 2. 今後の取り組み

国内外の空港でさまざまな案内業務を想定したトライアルを実施し、「JET」の活用方法の検証を行うとともに、操作性の向上、案内業務以外への活用を目的とした機能強化を行い、2020年からの一部実用化を目指します。

また、この技術を活用することで、出産、子育て、介護などにより在宅勤務を行う社員が遠隔で業務を行うことも可能となることから、お客さまへのサービス品質向上とともに社員の働きやすい環境づくりにも貢献できる技術として検証を進めてまいります。



JALは今後も、JAL Innovation Lab(\*2)を拠点に、最新のテクノロジーを活用し、お客さまとの新しい接点・コミュニケーションの創出に向け積極的なチャレンジを続けてまいります。

(\*1)「Haneda Robotics Lab」の詳細については、以下サイト参照。

URL: <https://www.tokyo-airport-bldg.co.jp/hanedaroboticslab/>

(\*2)2018年5月29日付プレスリリース 第18024号「オープンイノベーションの拠点としてJAL Innovation Labを開設」参照。URL: <http://press.jal.co.jp/ja/release/201805/004736.html>

以上