

空港におけるロボット接客の実証を実施 ー自律と遠隔のハイブリットによる2人10体のロボット接客で、空港内の魅力発信・お客様に新たな旅の体験の提供を模索ー



## AI Lab、空港におけるロボット接客の実証を実施

自律と遠隔のハイブリットによる2人10体のロボット接客で、  
空港内の魅力発信・お客様に新たな旅の体験の提供を模索

株式会社サイバーエージェント（本社：東京都渋谷区、代表取締役：藤田晋、東証一部上場：証券コード4751）の研究開発組織「AI Lab」と大阪大学大学院基礎工学研究科の先端知能システム（サイバーエージェント）共同研究講座※1は、ムーンショット研究開発事業※2の一環である「ロボットによる次世代サービスの実現」をテーマとした実証プロジェクトの第2弾として、神戸空港（運営：関西エアポート神戸株式会社）において実証を行うことについてお知らせいたします。本実証では、操作者2名が複数箇所に設置された遠隔対話ロボット10体による接客で隔々まで行き届いた「おもてなし」を行うとともに空港内の回遊を促進することで、より一層の利用客の満足度向上・顧客体験の創出ができるかを検証いたします。

コロナ禍においてオンライン接客などの非接触型接客の浸透が進み、ロボットを活用した遠隔接客の有用性が注目される中、内閣府が主導する「ムーンショット型研究開発事業」のテーマの1つとして”アバター共生社会の実現”が掲げられています。「AI Lab」と大阪大学大学院基礎工学研究科の共同研究講座では、石黒浩教授がプロジェクトマネージャーとして推進している「ムーンショット型研究開発事業」の一環として、[各フィールドにおける業務課題解決およびビジネス機会の創出目的に、3つのフィールドで実証プロジェクト](#)を進めております。

本実証プロジェクトの第1弾では、[遠隔対話ロボットによる市民とのコミュニケーション活性化の実現可能性を検証](#)する実証実験を実施。このたび実施する第2弾の実証実験では、神戸空港内の店舗や共用部にて1人が複数体の遠隔対話ロボットを操作し案内や空港滞在中の過ごし方の提案等を行うことで、新たな接客サービスの提供ができるかを検証します。

## ■第2弾 空港

### 空港内の魅力発信、お客様に新たな旅の体験の提供を模索

日頃から多くの利用客が訪れる公共交通機関における接客では、時刻や乗り場などの情報に加え、施設や店舗情報などの案内を丁寧に行うことが求められています。なかでも空港は施設自体が広く店舗やサービスの数が多いため、隅々まで行き届いた案内・接客が必要とされています。

また、関西エアポートグループは2025年の日本国際博覧会（大阪・関西万博）を見据え、玄関口となる関西3空港において、国内外からのお客様をおもてなしするため様々なサービスを提供することを模索されております。

このような背景のもと、本実証実験ではその第1歩として、遠隔対話ロボットが空港内の魅力を発信し接客を行うことで、お客様に新たな旅の体験・価値を提供できるかを調査いたします。本実証実験をもとに空港内の新しい接客の形を作り出すことで、より一層の利用客の満足度向上・顧客体験の創出につながることを期待されます。

#### ■調査内容

自律と遠隔を組み合わせた10体のロボットを空港内の様々な箇所に設置し、2名のスタッフが遠隔からロボットを通して、案内や空港滞在中の体験の提案等の業務を実施いたします。



操作者2人、自律と遠隔を組み合わせたロボット10体



空港内の魅力発信、お客様に新たな旅の体験の提供を模索

## <調査詳細>

- ①2人で複数体を操作することで、顧客への案内をどれだけ遂行できるか
- ②2人で複数体を操作することで、滞在中の顧客の回遊率や満足度を高めることができるか
- ③2人で複数体を操作する際に生じる利点や課題

今後も「AI Lab」と大阪大学大学院基礎工学研究科は、共同研究講座における実証を通して得た結果をもとにロボットによる遠隔対話の研究を進め、実用化に向けて取り組んでまいります。

## 実験概要

内容	複数の遠隔対話ロボットによる、案内およびメニュー推薦等の実証実験
場所	神戸空港 2階～3階 HP : <a href="https://www.kairport.co.jp/">https://www.kairport.co.jp/</a>
日時	2021年9月17日（金） - 2021年9月26日（日）
主催	株式会社サイバーエージェント、国立大学法人 大阪大学大学院基礎工学研究科
協力	関西エアポート神戸株式会社

### ※1 先端知能システム（サイバーエージェント）共同研究講座

2017年4月1日より発足した、サイバーエージェントAI Labと大阪大学大学院基礎工学研究科石黒浩教授との共同研究講座。人と社会において調和的に関わることができる、ロボットを含めた対話エージェントの実現に向けた基礎技術の確立及び、人の持つ対話能力に関する科学的な知見の獲得を目指しています。

### ※2 ムーンショット研究開発事業

超高齢化社会や地球温暖化問題など重要な社会課題に対し、人々を魅了する野心的な目標（ムーンショット目標）を国が設定し、挑戦的な研究開発を推進する制度。ムーンショット目標1.2.3.6については科学技術振興機構が担当。「AI Lab」と大阪大学大学院基礎工学研究科の共同研究講座では、石黒浩教授がプロジェクトマネージャーとして推進しているプロジェクト「誰もが自在に活躍できるアバター共生社会の実現」の一環として、現時点での最新技術によるアバターロボット接客の実現可能性と課題の模索を目的に、様々なフィールドで実証プロジェクトを進めています。