

成田コンシェルNariCo

powered by しゃべってコンシェル

成田国際空港株式会社

WORLD SKY GATE _ NARITA

『 成田コンシェルNariCo 』

本アプリは、成田国際空港が提供する、
“世界初となる空港音声エージェントアプリ”です。

NTTドコモが保有する「しゃべってコンシェル」の技術を活用し、
高いレベルでの「おもてなし」を成田空港のお客様案内サービス
において実現しました。

空港をご利用になるお客様は、アプリに話しかけるだけで、
必要な情報を瞬時に得ることができます。



成田国際空港が抱える課題

課題① LCCの登場により、より幅広い層のお客様へのサービスが求められる

LCC（ローコストキャリア）の普及により、空港利用者の数と年齢層が広がり、子供からお年寄りまで、便利に利用できる空港づくりが求められています。

課題② 成田空港での滞在時間をいかに快適に過ごしていただけるか？

国際線が多い※成田空港では空港滞在時間が長く、（国際線は2時間前にチェックイン）空港での滞在時間をいかに快適に過ごしていただくということが求められています。

※ 年間3300万人の成田空港利用者のうち2900万人が国際線利用

課題③ 空港のご案内カウンターの数が十分ではない

空港内は広いため、ご案内カウンターに行ってお店やサービスの情報を得たい場合には、移動時間やご案内カウンターを探す手間、カウンター混雑などの問題がありました。

課題解決

“NariCo” が提供するソリューション

アプリ利用者の発話の意図を読み取り、音声にて即時に適切な回答を返すことで、
<誰でも> <どこにいても> <すぐに> 情報を提供します。

誰でも

子供／お年寄り／初めて成田空港を使う方／滞在時間に空港で何をしたいかわからない方など、音声検索で“簡単に”調べることが可能です。

どこにいても

ご案内カウンターに行かなくても、その場で調べたいことが調べられます。

すぐに

情報がすぐに手に入るので、お店や空港サービスをご利用いただける時間が増え、快適な空港での滞在をサポートすることができます。

プラス

空港経営にもプラスに

発話ログを活用したマーケティングも実施し、空港施設へのフィードバックに役立てることが可能です。

先端技術への“チャレンジ”

- 音声認識技術と意図解釈技術を組み合わせた、
国際空港として世界初となるコンシェルジュアプリ。
- NTTドコモと共同で開発することにより、成田空港に特化したアプリとして、
正確で素早い音声案内サービスを実現。
- コンシェルジュアプリ初となる、
“空港のフライト情報サーバーと連携した音声検索”



成田空港ご案内サービスの進化①

空港案内サービスの現場に 新たなソリューションを提供

→ スマートデバイスを活用し、ご案内カウンターの業務を補完

ご案内 カウンター

- ・ 詳細なご案内
- ・ 人によるご案内が必要な分野



スマートフォン ・タブレット

- ・ お客様へのスピーディーな対応
- ・ 案内カウンターまでの移動不要

プラス



成田空港ご案内サービスの進化②

7

成田空港が実現する「おもてなし」

▶「話しかけるだけで使える」

スマートフォンの情報検索が“変わる”

情報をダイレクトに照会でき、操作が容易です。子供からお年寄りまで、幅広くご利用いただける、情報検索の新しいモデルを提供します。

▶「一人ひとりのニーズに対応」

お客様へのご案内サービスが“変わる”

成田空港に関係する様々な情報を網羅※しており、お客様が必要な情報を、お手持ちのスマートフォンから簡単に調べることができます。

※情報提供の例：フライト情報、ショップ・レストラン情報、駐車場情報、保安情報、渡航先の現地時間、天気、両替レート、観光情報等

▶「ログの活用」

お客様のニーズで空港の施設やサービスが“変わっていく”

お客様が話した内容をログとして蓄積できることから、情報を分析することで、お客様のニーズを的確に把握して空港のサービス向上に取り組みます。

NariCo 導入について（まとめ）

技術

- ✓ 音声認識技術の活用により情報入力作業の軽減
- ✓ NTTドコモ社の保有する意図解釈技術・知識検索技術を成田空港向けにカスタマイズ
- ✓ 空港のフライト情報提供サーバーと連携
- ✓ 音声合成技術を活用

提供価値

- ✓ **世界初の“空港コンシェルジュアプリ”**
- ✓ お子さまからお年寄りまで、すべての方が 使いやすく、快適に過ごしていただける空港を実現できる。
- ✓ NariCoを使えば、混雑したターミナル内でも食事やショッピング、両替などの場所を探すためにフライト前の貴重な時間と体力をムダに費やす心配がない。
- ✓ 発話ログを活用したマーケティング分析により、空港利便性が向上する

