

2024年12月12日(木)

北海道エアポート株式会社

新千歳・釧路空港に新たなお客様案内システムを導入 ～多様化する案内ニーズと働き手不足に対応～

北海道エアポート株式会社(本社:北海道千歳市)は、多様化する空港内案内所へのニーズに対応するため、新千歳空港の案内所においてリモート接客システムを導入、釧路空港においてはAI案内サービスを試験導入します。

本導入により、早朝や夜間などの案内所を閉鎖していた時間でもお客様からの問い合わせに対応できるようになり、海外のお客様にも言語の壁なく空港の案内所をご利用いただけるなど、より多くのお客様に安心して空港をご利用いただくことが可能となります。

概要

■新千歳空港

- 導入 : リモート接客システム RURA
- 利用イメージ : 案内所スタッフがディスプレイを介してリモートで案内業務を行います。案内所スタッフとリモートで顔を見ながら対話できることに加え、マップやパンフレットをディスプレイで共有できるため、対面に近い正確なご案内が可能です。
- 目的 : 案内拠点1箇所ですべての案内所をリモート運営できるようになることから、今後の人材不足の課題に対応しながら、案内所の営業時間を拡大できるようになります。
- 場所 : 新千歳空港 総合案内所全て (国内線7カ所 国際線5カ所)
- 開始 : 2024年12月18日(水)
- サービス提供 : タイムリープ株式会社

■釧路空港

- 導入 : AI案内サービス Picto STAND
- 利用イメージ : ディスプレイに映るアバターが案内所スタッフとしてお客様案内を行います。お客様が画面を操作し、事前に設定されたよくあるお問い合わせの中から回答を得られることに加え、アバターに対して直接話しかけることで生成AIが学習している基本情報をもとに、お客様と対話しながら観光案内等を行うことも可能です。
- 目的 : 空港内案内所においては、外国人観光客の増加により空港案内業務の多言語対応等の強化が求められていることに加え、人材確保が課題となっていることから、当サービスを試験導入します。
- 場所 : 釧路空港 1階総合案内所
- 期間 : 2025年1月8日(水)～3月31日(月)
- サービス提供 : 株式会社Pictoria

<本件に関するお問い合わせ>

北海道エアポート(株)

総務・人事部 広報課

0123-46-2990 (代表)