

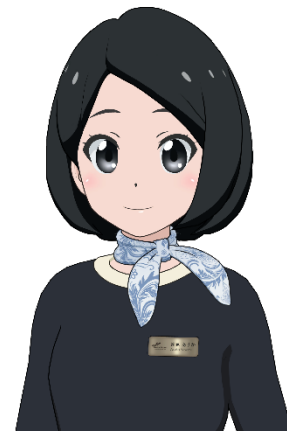
## 日本初、空港で5Gを活用した「遠隔アバター案内」の実証実験を開始 ～成田空港利用者のご案内カウンターをバーチャル化することで空港スタッフの働き方を改革～

株式会社NTTドコモ(以下、ドコモ)は、成田国際空港株式会社(以下、成田国際空港)と、成田空港第3ターミナルにて、ディスプレイに表示されたキャラクターを通じてお客さまが遠隔での有人案内を受けることができる、「遠隔アバター案内」の実証実験(以下、本実験)を2020年2月3日(月)より開始いたします。

空港で5Gを活用した遠隔での有人案内を実施するのは、日本初<sup>\*</sup>の取り組みです。



－空港内の実証実験イメージ



－アバターキャラクターイメージ

本実験では、ドコモが2020年春に商用サービス開始予定の第5世代移動通信方式「5G」を活用し、「遠隔アバター案内」のカウンターに設置しているマイクやカメラから、お客さまの問い合わせ音声データや映像データを遠隔地にいるオペレーターに伝送することで、ディスプレイ上のアバターがお客さまと直接対面しているかのように、お客さまへのご案内を実施します。

「遠隔アバター案内」は今後商用化をめざしており、本実証における5G通信の実用性や、「遠隔アバター案内」に対する旅客者のニーズを検証し、商用化に向けた最適化を図ってまいります。

本実験を通じて、将来的に空港内のお客さま案内業務において、居住地や服装を問わず遠隔地からでも実施可能になり、空港スタッフの採用機会の拡大をめざします。また、OB/OGスタッフのノウハウの活用や多言語対応等による案内品質の向上や、緊急時における案内ディスプレイなどの設置場所の変更なども視野に入れております。

なお、本実験でのアバター製作はGugenka<sup>®</sup>に協力いただいております。

ドコモは、5G通信の拡大に伴い、AI・IoTのほか各交通機関の運行情報などを連携することで、空港

スタッフの働き方改革の促進や、有人対応・多言語対応の案内を必要とする他業界への展開に向けた検討を進めてまいります。

※ 空港における施設案内業務を5Gネットワークを活用して、遠隔地にいるオペレーターがアバターを介してリアルタイムに案内  
対応するための実証実験は日本初(2020年1月末時点。ドコモ調べ)

※ 「Gugenka」は、株式会社シーエスレポーターズの登録商標です。

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先

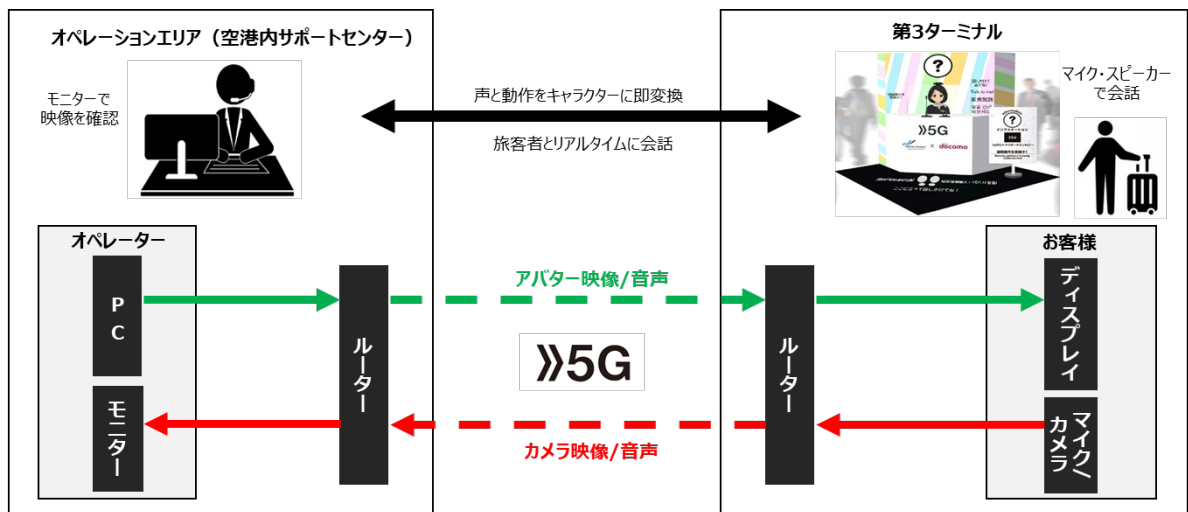
株式会社NTTドコモ  
千葉支店 法人営業担当  
TEL:043-301-0170

## 実証実験概要

### 1. 実証実験のポイント

- ・日本初、空港ターミナルに5Gプレサービス環境を構築し、遠隔アバター案内サービスを提供
- ・将来的な空港案内スタッフ採用機会拡大や、案内品質向上、緊急時の対応

### 2. 実証実験イメージ



※ルーター間のみにて、5G通信の利用を予定しております

### 3. 実施期間

2020年2月3日(月)～3月27日(金) の平日14:00～15:00の1時間帯 (予定)

※3月2日(月)を除く

### 4. 実施場所

成田空港第3ターミナル2階 保安検査場前

### 5. 各社の役割

ドコモ	5Gプレサービス環境の提供 5Gプレサービス対応端末等機器設備の貸与
成田国際空港	実証実験エリアの提供 案内スタッフの確保
Gugenka®	アバターキャラクターの製作 アバター案内システムの構築