

Interview:

成田国際空港株式会社さま

## お客さまから選ばれる 最先端の国際空港を目指して

日本の空の玄関口として  
開港35周年を迎えた成田国際空港(NAA)は  
より利便性の高い空港サービスを目指し、  
国際空港では世界初のコンシェルジュアプリを開発した。

Interview: NARITA INTERNATIONAL AIRPORT

## 最新のICT\*で、優しく便利なサービスを届けたい

「パリ行きの出発便を教えてください」と話しかければ、「ご案内します」とすぐに答えが返ってくる。i-Airportプロジェクトを推進するNAAが開発した「NariCo(ナリコ)」は広い空港でも安心な、あなた専属のコンシェルジュだ。

\* ICT(Information and Communication Technology)：情報通信技術



成田国際空港株式会社  
経営企画部門 IT推進部  
情報企画グループ マネージャー  
松本 英久氏



成田国際空港株式会社  
経営企画部門 IT推進部  
情報企画グループ  
窪田 裕毅氏

「i-Airportでは、わかりやすい、速い、優しいをコンセプトに、お客さまの利便性を向上させるサービスやツールを提供しています。たとえば、タブレットでの情報案内サービス、スマートフォン(以下、スマホ)対応の多言語音声翻訳、館内ナビゲーションのアプリなどがあり、今回新たに『成田コンシェル NariCo』(以下、NariCo)の運用を開始しました」と語るのは、IT推進部情報企画グループ マネージャーの松本英久さん。

広いターミナル内ではお客さまが目的の場所を探し出すのは難しい。ならば必要な情報をスマホからスピーディーに提供しようと考えたNAAは、誰でも簡単に使える“音声入力”に注目した。

Service & Solution:

## 話しかけるだけで、いつでも優しくご案内

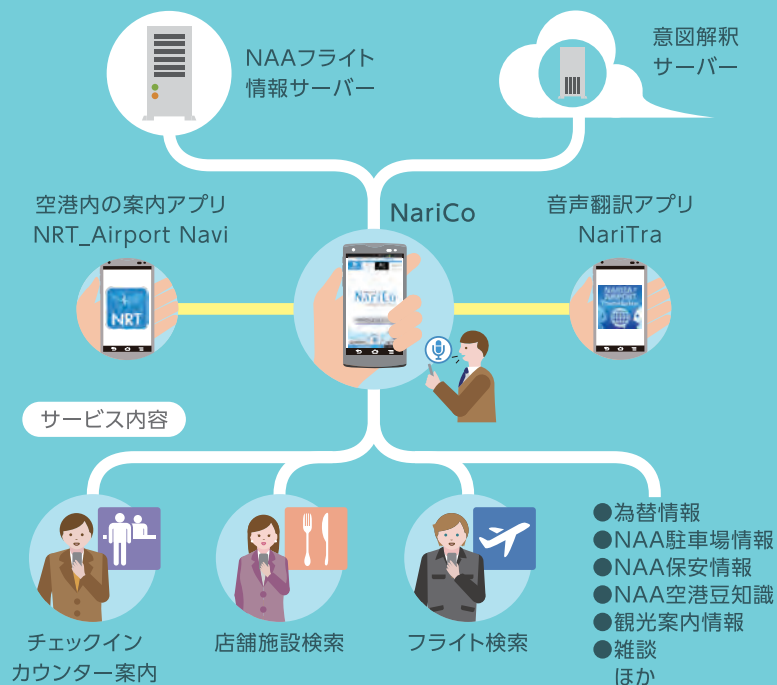
### 「しゃべってコンシェル」の技術を活用

NariCoは、ドコモの「しゃべってコンシェル」の意図解釈エンジンをもとに開発したNAAの独自アプリだ\*。話しかけた内容をクラウド上のエンジンが理解し、適切な回答・サービスへと導く。「空港を初めて訪れる方は案内カウンターを探し出すまでが大変。NariCoならスマホに話しかければ最新のフライト情報やショップの内容がわかるので、幅広い層のお客さまに優しく便利なサービスをお届けできます」と、同グループの窪田裕毅さんは笑顔で語る。

### ターミナルの位置情報を自動認識

成田国際空港には二つのターミナルがあるが、NariCoは利用者の居場所をWi-Fiのアクセスポイントから自動認識し、「和食が食べたい」と話しかければ、そのターミナル内にある和食レストランを優先的に案内する。既存の空港公式アプリとの連携も今後実施していく予定だ。

### 《成田コンシェル NariCo》



\* 現在は Android OS に対応。今後は iOS や多言語にも対応予定。

Interview: NARITA INTERNATIONAL AIRPORT

## 先進的なサービスで 世界をリード

### すべてのお客さまが使いやすく 快適に過ごせる空港を目指して

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。また、空港豆知識や雑談などの癒やし系メニューも出発までの時間を楽しませてくれそうだ。

「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がわれわれの目指す姿です。そのため今後も先進的なITとネットワークを駆使した価値あるサービスを提供していきます」と力を込める窪田さん。旅への高揚感、友人や家族との再会、そして別れ——さまざまな人の思いとストーリーが行き交う空港という舞台で、今日も彼らは夢と優しさあふれるサービスへのチャレンジを続けている。



株式会社NTTドコモ  
千葉支店 法人営業部  
法人営業担当  
ソリューションアドバイザー  
浮池 孔洸

### 成田国際空港さまへ営業担当者からのコメント

新しいお客さま案内サービスの構想があるのご相談を受け、ドコモならではの「しゃべってコンシェル」をご提案させていただきました。国際空港では世界初となるコンシェルジュサービスをともに実現できたことをうれしく思います。