

報道関係各位

2021年11月25日(木)  
北海道エアポート株式会社  
函館空港ビルディング株式会社

## 函館空港国内線旅客ターミナルビル案内所における アバターによる遠隔案内サービスの実証実験について

北海道エアポート株式会社（本社：北海道千歳市、代表取締役社長：蒲生猛）および函館空港ビルディング株式会社（本社：北海道函館市、代表取締役社長：八島聡）は2021年11月25日から、函館空港国内線旅客ターミナルビル内の案内所において、非接触・非対面でも高品質かつ迅速な接客を実現するため、パナソニック システムソリューションズ ジャパン株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：片倉達夫）が提供する「アバター式リモート案内サービス TAZUNE™」（※1）を用いた実証実験を開始いたしました。

今回の実験では、お客さまから離れた場所にいる係員が、ディスプレイ上のアバター（分身）を通し、二次交通や館内のご案内を実施いたします。アバターは定型登録された手振りなどの動作が表現が可能なことから、リモートによる非接触・非対面という安全性を確保しながらも、表情豊かにご案内いたします。

また、館内ガイドマップの画像やインターネットを介した情報を組み合わせてディスプレイに表示することにより、より分かりやすいご案内を実現いたします。今回の実験を通し、空港内の案内所に求められる役割やサービスが多様化する中、デジタル技術の活用によるお客さま満足度の向上を図ります。

北海道エアポート株式会社および函館空港ビルディング株式会社は、この実証実験で得られた知見を活かし、今後もより魅力ある空港づくりを目指してまいります。

- （※1） 有人での「リモート対話」と、チャットボットによる「AI対話」の2種類のコミュニケーション方法で、空港・駅や店舗などにおけるお客さまへのご案内業務を実現し、サービスの質を維持・向上しながら現場業務を省力化・効率化するサービスです。  
今回の実証実験ではリモート対話機能のみを使用し、アバターを利用しない待機時にはディスプレイ機器として最大限に活用し二次交通や観光に関する案内動画などを表示します。

## ■実証実験概要

- ・ 日 時 : 2021年11月25日(木)～12月8日(水)  
8時～19時30分  
(飛行機の運航状況により変更する場合がございます)
- ・ 場 所 : 函館空港国内線旅客ターミナルビ1階 総合案内所
- ・ 台 数 : 1台



アバター式リモート案内サービス TAZUNE™  
(アバター画面)



案内所におけるデモンストレーション風景

《パナソニック システムソリューションズ ジャパン株式会社ウェブサイト》

[https://biz.panasonic.com/jp-ja/products-services\\_tazune](https://biz.panasonic.com/jp-ja/products-services_tazune)

※本リリース配布先：千歳記者クラブ、函館市政記者クラブ

＜本件に関するお問い合わせ＞

総務・人事部 広報課 0123-46-2990 (代表)