

2020年2月17日

報道関係各位

ANA ホールディングス株式会社
三菱地所株式会社

～自然災害時における交通機関の計画運休にも対応、在宅勤務等柔軟な働き方の検証～

丸の内・外国人向け総合観光案内所 JNTO TIC で 「遠隔操作営業の実証実験」を実施

ANA ホールディングス株式会社と三菱地所株式会社は、丸の内エリアで三菱地所が受託運営する外国人向け総合観光案内所「JNTO ツーリスト・インフォメーション・センター (TIC)」において、遠隔地にいるスタッフがロボットや照明設備等を遠隔操作して観光案内サービスを提供する「遠隔操作営業の実証実験」を2020年2月26日(水)から28日(金)までの3日間実施します。

近年の大型台風など自然災害時において、各所の案内所では交通機関の計画運休による出勤時間への影響や出退勤時の危険性の観点から、営業継続が困難な状況が見受けられました。さらに、高度な外国語スキルが必要となる観光案内所の現場では、常に人手不足が続いていることに加え、子育てや介護に伴う在宅勤務など柔軟な働き方を整備することが急務となっています。今般の実証実験は、こうした課題を解決していくために、遠隔操作営業で実際に接客業務を行うにあたっての必要機能の洗い出しを検証するものです。

今後、ANA ホールディングスは本実験で得た結果をもとに、観光案内業務やフレキシブルな働き方にも適したアバターロボットを研究開発し、三菱地所はロボットや遠隔操作技術を活用した次世代型の施設運営管理の在り方を追求していきます。



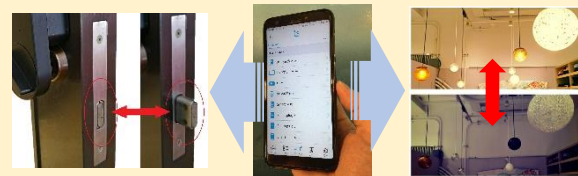
▲JNTO TIC の観光案内カウンター

■想定シーン

- ・出勤困難時(計画運休で出勤できないスタッフがいる)
- ・在宅勤務(スタッフは自宅等から newme を活用して業務遂行)
- ・無人営業(すべて newme で接遇し無人で案内所を営業。施設の開閉館は遠隔で施錠・照明点灯)



▲ANA ホールディングス独自開発の普及型コミュニケーションアバター「newme」



▲出入口の開施錠や照明等の遠隔操作をスマートフォンで可能にする Live Smart 社の「スマートホーム技術」

【実証実験の概要】

主催：ANA ホールディングス株式会社、三菱地所株式会社

協力：日本政府観光局 (JNTO)

- 目的：・災害発生時の観光案内所の遠隔営業の可能性の検証
(ANA ホールディングス独自開発の普及型コミュニケーションアバター「newme」や、三菱地所が出資する「株式会社 Live Smart」のスマートホーム技術を活用)
- ・案内所スタッフの在宅勤務の可能性の検証
 - ・「newme」による訪日旅行者接遇での課題洗い出し

期間：2020年2月26日(水)～2月28日(金)(予定)

内容：観光案内施設の現場で、遠隔地のスタッフがアバターや遠隔操作ツールを介して、訪日旅行者に日本全国の観光案内を多言語で実施する上での必要機能や改善点を洗い出し、省人化の効果の検証や実導入に向けた知見を蓄積する。

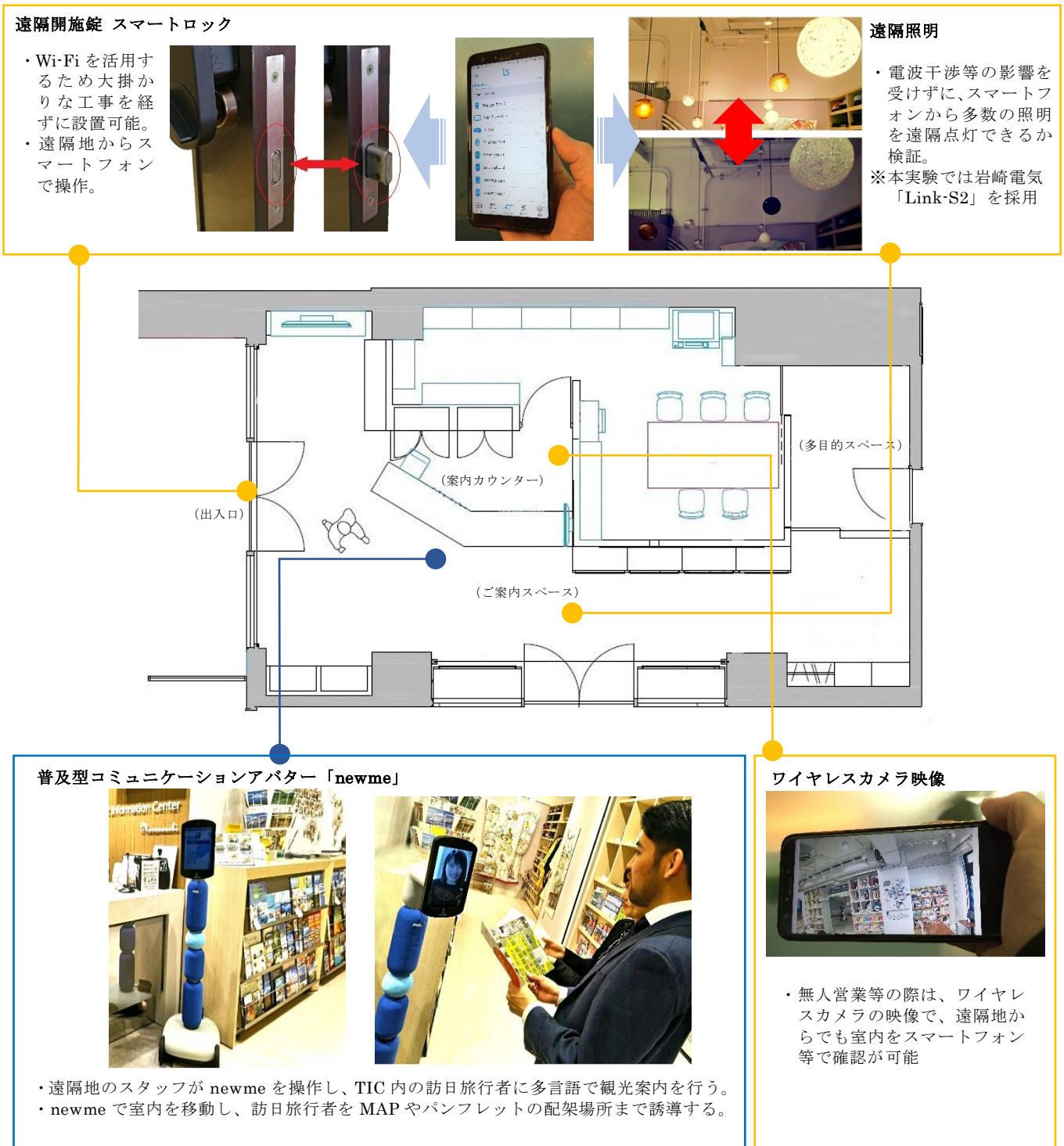
■実証実験について

本実証実験では、ANA ホールディングス独自開発の普及型コミュニケーションアバター「newme」を介して、遠隔地のスタッフが案内所に訪れた訪日旅行者に日本全国の観光案内を多言語で実施し、実際の接客業務を通して必要機能の洗い出しを行います。案内所の遠隔営業の環境整備に関しては、三菱地所が出資する「株式会社 Live Smart」のスマートホーム技術を設置し、大規模な工事を経ずに出入口の開錠や照明設備等の遠隔操作を検証します。

<主なチェックポイント>

- ・モニター画面のサイズ感
- ・モニターの切替機能の必要性 (ex.地図で説明する際に、MAP 画面への切替機能の必要性等)
- ・誘導が問題なくできるか、複数の訪日客とのコミュニケーションが円滑にできるか
- ・一般的な案内所に導入した際の各遠隔操作設備の動作確認 (ex.電波干渉等による動作不良の有無、開閉頻度が高い扉への適応等)

<実験時のフロアイメージ>



■各社の取り組み

【ANA ホールディングス株式会社】

ANA ホールディングスは、人々の想像・創造力の融合によって社会課題を解決し、価値を創造する Society 5.0 の実現に向けてアバターを社会インフラとして導入し、自治体やデベロッパーなどの 18 の社会実装パートナーとともに、日常生活のさまざまなシーンの中でアバターが社会インフラとして活用される街づくりを目指しています。

<遠隔操作ロボット「newme」について>



走行速度	2.9 km/h	折りたたみ	可
重量	S : 14.5kg M : 15.0kg L : 15.5kg	安全装置	衝突防止センサー
寸法 高さ	S : 100cm M : 130cm L : 150cm	首振り	上下±60°
寸法 ベース	35cm × 44cm	ディスプレイ	10.1 インチ (26cm)
素材	樹脂	タッチパネル	あり
稼働時間	約 3 時間	画質	フル HD (2K)
電池	リチウムイオン電池	価格	未定

【三菱地所株式会社】

三菱地所は、多様な人・企業が集い、交流することを通じて進化していく街を目指し、丸の内エリアの「オープンイノベーションフィールド」化を進めており、先端技術・テクノロジーの街づくりにおける有用性等について調査・研究を行う「Marunouchi UrbanTech Voyager®」プロジェクトに取り組んでいます。今回もその一環として、国際都市・東京のさらなる機能向上を目指します。

<「Marunouchi UrbanTech Voyager®」について>

「Marunouchi UrbanTech Voyager®」は、先端技術・テクノロジーの街づくりにおける有用性等について調査・研究を行うプロジェクトです。



■JNTO TIC について ※日本政府観光局 (JNTO) 直営案内所の現場運営を三菱地所に委託

名 称 : JNTO ツーリスト・インフォメーション・センター (TIC)

所 在 地 : 東京都千代田区丸の内 3-3-1 新東京ビル 1F

事業内容 : 日本全国の観光情報の提供、

皇居フリーガイドツアー

(運営 : 東京 SGG クラブ)

※日本政府観光局 (JNTO) は、先進的な観光案内所運営を目的と

する本実験に協力します。

