

## 会話型AI搭載ロボットによる旅客案内の実証実験の開始 - フレンドリーな会話で旅客のお困りごとを解決します！ -

ICM-HUB、iPresence株式会社及び成田国際空港株式会社は、2025年12月8日～12月26日の間、成田空港第3ターミナルでバーチャルアシスタントによる旅客案内ロボット実証実験を実施いたします。ICM-Hubが提供する会話型AIアプリとiPresence社の自律移動型サービスロボット“temi”のコラボレーションにより実現しました。

本実証は、空港運営において課題となっている人手不足と増加する訪日客への多言語案内需要に対応する新たな試みです。

### ■ 背景： 空港が抱える構造的課題

労働力不足による  
案内スタッフ確保難

インバウンド増に対する  
多言語スタッフ不足

空港関連質問を受ける  
テナント店舗の負荷

### ■ 実証実験概要：自律移動ロボット+会話型AIによる案内業務検証



道案内・運行状況の自然な対応  
空港内実利用での運用性検証

#### 評価観点

- ✓ 利用者受容性・利用促進
- ✓ 回答正確性・わかりやすさ
- ✓ スタッフ協働意欲
- ✓ 代替・補充効果の発揮

### ■ 目指す価値：フィジカルAIによる空港運営のアップデート



人が行すべき仕事の価値  
最大化

サービス品質の均質化  
多言語対応24時間サポート

イノベティブな  
協働モデル確立

今後は検証結果を踏まえ、  
本格導入に向けた検討を推進

### 実証実験概要

◆ **期間**：2025年12月8日～2025年12月26日

◆ **場所**：

・第3ターミナル本館2階案内カウンター付近

・第3ターミナル本館3階保安検査後（国際線）エリア

◆ **内容**：自律型サービスロボット“temi”にICM-HUBの開発した空港案内に特化した会話型AIによる旅客案内。自然な会話で旅客からのお問い合わせへの対応を行い、空港内での実用性を検証します。

◆ **目指す価値**：ロボット×AIの“フィジカルAI”という概念が注目される中、空港運営においてもイノベティブな変化が求められており、本検証結果を踏まえて本格導入に向けた検討を進めます。

