

「空港で困っている人」と「お手伝いしたい人」をLINEで つなぐ実証実験を羽田で実施します ～誰もが安心して利用しやすい“優しい空港”を目指します～

全日本空輸株式会社(以下、ANA)と一般社団法人 PLAYERS(以下、PLAYERS)は、誰もが安心して利用しやすい“優しい空港”の実現を目指し、空港で困っている人とお手伝いしたい人をLINEでつなぐチャットボットである「&HAND(アンドハンド)」の実証実験を、2019年9月5日(木)、6日(金)に羽田空港第2旅客ターミナル1階の到着ロビーにて実施いたします。



本実証実験では、「すべてのひとに優しい空を♪」というスローガンのもと、すべてのお客様が空港や飛行機をストレスなく利用できる「ユニバーサルなサービス」の提供に取り組むANAと共同でPLAYERSが、社会実装を目指して開発している「&HAND」を活用した端末を、羽田空港に設置いたします。

お客様が、空港へのご到着時に「電車・バスの乗り換えがわからない」、「荷物を運ぶのを手伝ってほしい」などのお困りごとが起きた際に端末を操作頂くと、事前に「&HAND」サポーターの登録を行ったANAグループ社員ボランティアとマッチングされ、手助けを受けられる仕組みです。

今回の実証実験の結果を通じて、PLAYERSでは「&HAND」の社会実装に向けたサービスの改善を行っていき、ANAでは、ご旅行に不慣れなお客様や移動に不安があるお客様のご不安やニーズの把握等を行っていき、お客様一人ひとりのご希望に寄り添った環境づくりに繋げてまいります。

■本実証実験で活用する「&HAND」について

これまでPLAYERSでは、鉄道事業者や通信事業者と連携し、駅構内や車両内において手助けを必要とする人とボランティアのマッチングを「&HANDデバイス」を活用して実証実験を行ってまいりました。このデバイスは、発信機が内蔵されており、手助けが必要となった際にボタンを押すだけで、「LINE」を通じてボランティアにサポートを求めることができ、より迅速かつニーズを汲んだ的確なサポートを目指しています。

本実証実験では、この「&HANDデバイス」の仕組みを用いて、不特定多数の方が利用する空港という環境に特化し、空港用の端末を新たに開発。端末には、空港内でのフィールドワークの結果を踏まえて、問い合わせとしていただくことが比較的多い、「乗り換え案内」や「手荷物を運ぶお手伝い」、「お困りごと全般へのサポート」の3つに対応できる備えつけのボタンを設置いたしました。

自ら周囲の人に声を掛ける必要もなく、手助けをしてもらいたい内容を端末上で選択するだけで、近くにいるサポーター(今回は事前にサポーター登録を行ったANAグループ社員ボランティア)のLINE上に知らせ、手助けを受けることができる仕組みです。



＜本実証実験のために新たに開発された「&HAND」端末＞

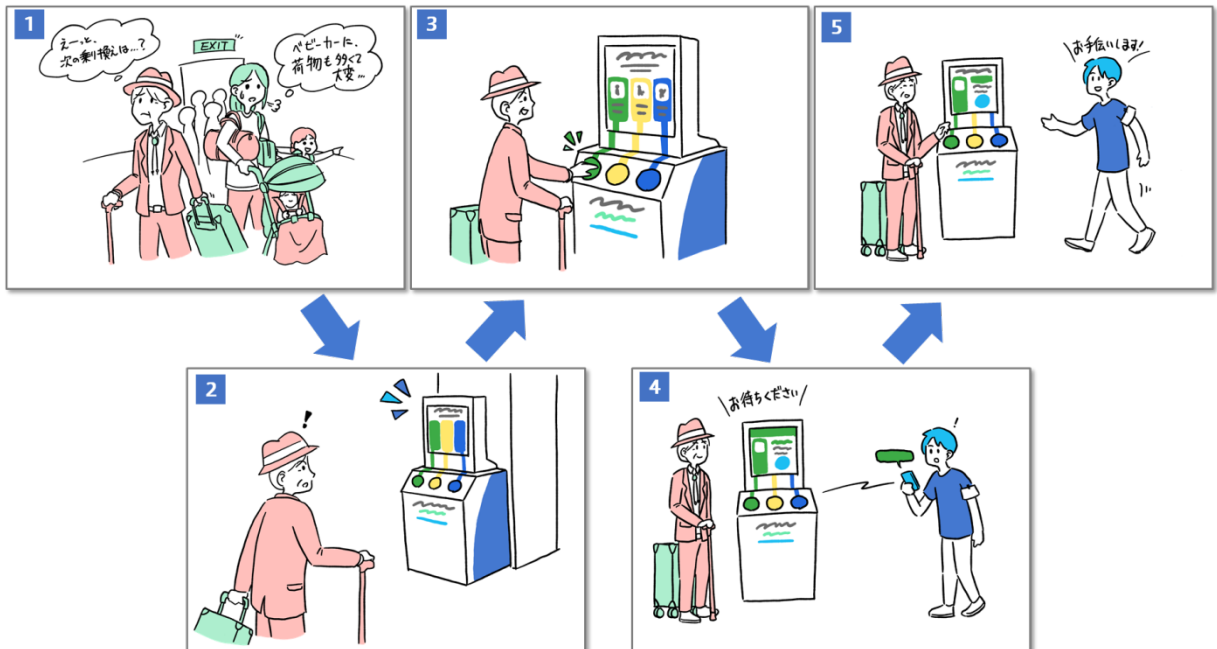
■実証実験の概要について

日時： 2019年9月5日(木)、6日(金) 10:00～17:00

場所： 羽田空港第2旅客ターミナル1階到着ロビー（到着口2前）

<実証実験の流れ>

- ・ 到着ロビーにおいて、お困りごとがあるお客様が「&HAND」端末を操作する。
「&HAND」端末上で、手助けを受けたい内容を選択する
手助けを受けたい内容：「電車・バスの乗り換えを教えて欲しい」、「荷物運びを手伝ってほしい」、「困っているのでサポートして欲しい」
- ・ 近くにいるサポーターのLINEに、手助けを求めているお客様が近くにいる旨、通知が入る
- ・ サポーターは端末近くにいらっしゃる手助けを求めているお客様にお声掛けを行い、手助けを行う



<検証内容>

- ・ 空港における手助けや支えあいの必要性や可能性の有無、内容の把握
- ・ 空港における利用者の困りごとの有無、内容の把握
- ・ 空港における「&HAND」活用の有効性と改善点の把握
- ・ サポーターの対応の最適化、課題の把握

■一般社団法人PLAYERS

「一緒になってワクワクし 世の中の問題に立ち向かう」をスローガンとした、多様なプロフェッショナルからなるコ・クリエーションチーム。社会が抱える様々な問題に対し、当事者との共創ワークショップを通じて、リサーチ・アイディエーション・プロトタイピングをアジャイルで実行します。また、ビジョンに共感いただいた企業と連携し、社会実装を推進することで、問題を解決へと導きます。
(一般社団法人PLAYERSページ <https://www.players.or.jp/>)

以上

お問い合わせ先:

・ANA 広報部 03-5757-5548

・PLAYERS 広報・PR担当:森本・宮川 players.gia@gmail.com