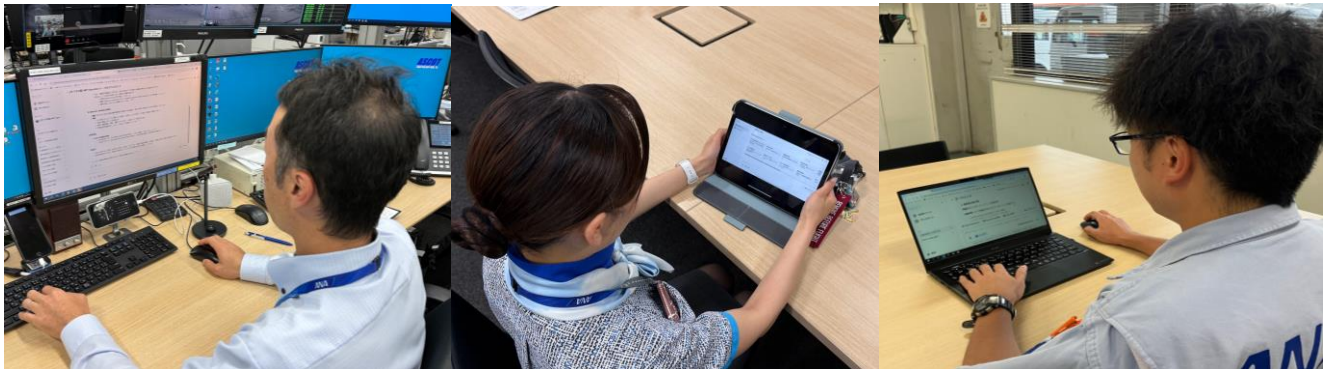


2025 年 10 月 16 日
全日本空輸株式会社
株式会社 neoAI

AI の活用で、お客様体験のさらなる向上へ ～ANA は、生成 AI プラットフォーム「neoAI Chat」を 航空機オペレーション部門へ横断的に本格導入しました～

- ANA は生成 AI プラットフォーム「neoAI Chat」を 10 月に導入しました。
- 空港、整備、客室、運航など、ANA のオペレーション部門へ、業務特化型生成 AI を展開します。
- 規程やマニュアル検索時間を従来比で約 90%短縮。必要な情報へ迅速にアクセスすることで、安全運航を支え、お客様へのスムーズなご案内や問題解決能力を向上させます。
- 報告書や教育資料などの作成時間を約 75%削減し、社員がより創造的で付加価値の高い業務に集中できる時間を創出します。
- ANA の自社クラウド基盤上で運用し、機密情報を厳重に保護。現場のニーズに即した AI 活用を実現し、航空オペレーションのデジタルトランスフォーメーションを加速します。



ANA(代表取締役社長:井上慎一)は、株式会社 neoAI(代表取締役 CEO:千葉駿介)が開発した生成 AI プラットフォーム「neoAI Chat」を、2025 年 10 月より ANA グループの空港、整備、客室、運航など航空機オペレーションに関わる各社・各部門に本格導入します。本導入により、オペレーション品質を高め、お客様へより高品質、かつあんな安全なサービスを提供することを目指します。

航空機オペレーションの現場では、日々複雑化する業務に対応するため、膨大な規程の中から迅速かつ正確に情報を引き出す必要がありました。従来、この情報検索は個人の経験値に依存し、時間を要することが課題となっていました。

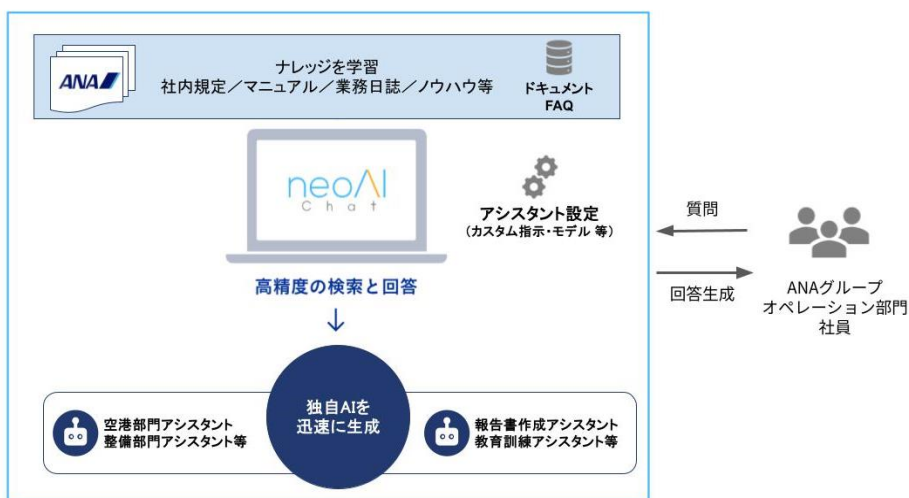
この課題解決に向け、2024 年 8 月より成田空港にて生成 AI「neoAI Chat」の試験導入を行い、航空機オペレーション業務の省力化と的確な判断を支援する有効性が認められました。この試験結果を受け、ANA の航空機オペレーション部門全体を対象に、本格導入することとしました。

「neoAI Chat」は、ANA が管理する安全な自社クラウド基盤上で運用され、機密情報を守りながら最先端の生成 AI を活用できるプラットフォームです。社内に存在する膨大な文書を AI が横断的に解析します。社員は対話形式で、必要な情報を根拠となる文書と共に瞬時に引き出すことができます。これにより、以下のような効果が期待されます。

導入領域とアクション	期待される効果	効率化の度合い
知識への迅速なアクセスと顧客体験の向上	規程や過去の議事録など、膨大な知識の中から必要な情報を瞬時に検索し、お客様のお問い合わせに正確かつ素早く対応し、顧客満足度の向上を目指す。	情報検索時間を従来比で約 90%程度短縮
業務効率の向上と価値創造への集中	報告書、規定、教育資料などの定型的な文書作成を効率化し、社員をマニュアル作業から解放。安全やサービスの向上といったより付加価値の高い、創造的な業務時間の創出。	文書作成時間を従来比で約 75%程度削減
ナレッジの共有・継承による組織力の強化	個人の持つ熟練の知識や技術を組織全体で AI を活用して共有・活用する体制を構築。経験値に依存しない業務の質の安定化と、次世代への確実な技術継承を図り、ANA グループ全体の組織力を強化。	
安全性と安定した基盤の確保	ANA が厳格に管理する安全な自社クラウド基盤上で「neoAI Chat」を運用。機密情報を徹底的に保護し、セキュリティを確保しながら、空港・整備・運航などの現場ニーズに即した最先端の AI 活用を実現。	

ANA は、これからも AI の力を最大限に活用し、社員一人ひとりが持つ専門性と創造性を高めてまいります。安全を守り続け、常にお客様の視点に立った最高のサービスと価値を生み出すことを追求します。お客様に常にあいしんで快適な空の旅をお届けできるよう、ひたむきな努力を続け、常に挑戦を続けてまいります。

neoAI は、今回の協働を通じて、より一層「neoAI Chat」の開発を加速させてまいります。日本企業が日々の業務の中で実践的に AI を活用し、確実にビジネス価値を生み出せる AI 基盤として進化させることで、産業界全体の生産性向上とイノベーション創出に貢献してまいります。現場の声を大切にしながら、セキュアで使いやすく、企業の知識資産を最大限に活かせるプラットフォームを目指し、日本発の生成 AI 活用モデルを確立してまいります。



【neoAI について】

会社名	株式会社 neoAI / neoAI Inc.
所在地	東京都千代田区神田須田町 2-5 東京神田須田町ビル 2 階
代表者	千葉 駿介
設立日	2022 年
事業内容	法人向け AI ソリューション事業、自社 AI サービス事業
URL	https://neoai.jp/

報道機関からのお問い合わせ先: ANA ホールディングス(株)広報・コーポレートブランド推進部 03-6735-1111
(株)neoAI コーポレート本部 090-8242-5620