

クライアント名：日本航空株式会社

事例タイトル：『空港JAL-AI』全国展開までの軌跡 -現場知識AI化による改革-



課題

日本航空株式会社（以下、JAL）の空港現場では、労働人口の減少に伴い、人財不足が深刻化しています。この状況で空港運営を維持するためには、従来の人海戦術だけでは限界があり、業務の標準化と効率化が求められています。また、現在の個々のスタッフの経験やメモに依存する運用では、少ない人員で高品質なサービスを維持するのが難しくなり、空港全体のサービス品質や安定性に影響を及ぼす可能性がありました。

特に、「危険物検索」「ラウンジ入場条件検索」「イレギュラーアナウンス文作成」の3つの業務領域は、現場での問い合わせや作業に時間がかかり、日常業務の負担となっていました。例えば、「危険物検索」では、膨大なマニュアルから必要な情報を探し出すのに多くの時間がかかり、場合によっては内線での問い合わせが必要になることもあります。「ラウンジ入場条件検索」は、独自契約や空港ごとのルールが複雑で、スキルの習得が求められます。「イレギュラーアナウンス文作成」では、複雑な状況説明や多言語翻訳が迅速に求められ、現場に大きな負担がかかっています。



取り組み

本プロジェクトでは、現場の実態とニーズに基づき、グランドスタッフの知識や業務を標準化・効率化するナレッジ支援システム『空港JAL-AI』を構築しました。「危険物検索」「ラウンジ入場条件検索」「イレギュラーアナウンス文作成」の3つの業務に焦点を当て、経験豊富なスタッフや本部へのヒアリングを通じて課題を明確化。その結果、特に時間や労力がかかる業務を特定しました。

その後、プロトタイプを開発し、成田と羽田の主要空港で2～3週間の実証導入を実施。初回のアンケートでは、iPadの操作性や回答スピード、回答の信頼度、知識の追加に関するフィードバックが多く寄せられました。これを受け、チャットでのプロンプト入力だけでなく、選択式UI/UXの追加や根拠ドキュメントの引用表示、担当者が知識を簡単に追加できる仕組みなど、実運用に即した改善を進めました。

開発は当初、アクセントチュアが単独で進め、その後JAL向け生成AIアプリを導入していたアパナードと連携。全国展開に際しては、各空港にAI普及のキーパーソンを選任し、教育や導入支援を強化しました。2025年4月には、全国56空港への一斉展開を実現し、現場の声を反映した改善・拡張を続けています。



成果

『空港JAL-AI』の導入により、グランドスタッフの業務負担軽減と業務品質向上が着実に進んでいます。初期は「操作が煩雑」「AIは現場向きでない」といった抵抗感もありましたが、本番導入に向けて選択式UI/UXを導入するなど現場目線での改善を重ねたことで、広く受け入れられました。

アンケートでは、「危険物検索」や「イレギュラーアナウンス文作成」について、**グランドスタッフの90%以上が「お客さまへの回答速度が向上した」「アナウンス文作成速度が向上した」と回答。**「ラウンジ入場条件検索」についても、**ラウンジスタッフの70%以上が回答速度の向上を実感。**特に、「膨大なマニュアルを探す手間がなくなり、AIが一瞬で答えを出してくれる」「お客さまへの案内も詳細を説明しながら丁寧に対応できる」「イレギュラー時でも短時間で高品質なアナウンス文を出せる」「新人や外国籍スタッフでも自信を持って対応できる」といった声が多数寄せられています。

こうしたAI活用により、誰でも同じ基準や根拠に基づいた案内ができるようになり、スタッフごとの知識差や経験による属人的な対応、誤案内のリスク回避につながっています。今後も現場ニーズを吸い上げながら、継続的な機能拡張と品質向上を目指していきます。

