

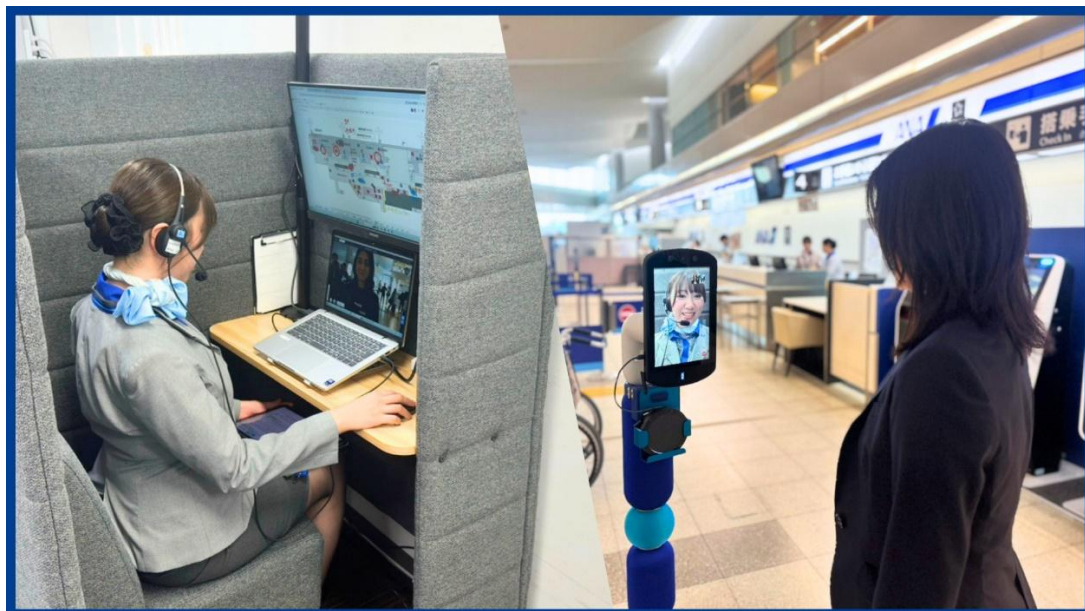
2026 年 8 月 21 日

報道関係者各位

全日本空輸株式会社
avatarin 株式会社

**【本邦航空会社初】
ロボット「newme」を活用した空港間の遠隔サポートを開始**

- ◆ 本邦航空会社として初めて、ロボット「newme」を活用し、空港間のお客様の遠隔サポートを開始します。第一弾として、関西空港のバックオフィスから地方空港のお客様の問い合わせをサポートします。
- ◆ 羽田空港内における実証結果により、空港での問い合わせの多くが対面同等に遠隔でも解決ができることを確認しました。（解決率 98.4%）
- ◆ 空港を超えた遠隔サポート体制を構築することで、現場のお客様対応力向上と持続可能な空港運営を目指します。



全日本空輸株式会社（本社：東京都港区、以下「ANA」）と avatarin 株式会社（本社：東京都中央区、以下「avatarin」）は、ロボット「newme（ニューミー）」を活用し、関西空港から複数の地方空港のお客様の遠隔サポートを 2026 年 8 月 21 日より順次開始いたします。

本取り組みは、羽田空港で収集した約 2.5 万件の接客データの検証を経て実施します。空港を超えたバーチャルサポート体制を構築し、地方空港における接客データを収集・分析・可視化することで、お客様一人ひとりに合わせた柔軟な

サポートと、お客様にさらに質の高い『空港体験』をお届けします。

1. 背景と目的

ANA グループの中期経営戦略に掲げる「デジタルと人の力を掛け合わせたオペレーションの進化」に向けた挑戦の一環です。

今回の遠隔サポート導入により、初めて地方空港における問い合わせのデータを蓄積し、お客様のニーズを定量的に可視化して、現場のお客様対応力向上に繋げていくことが目的です。

お客様にとって体験価値が向上する事を現場でしっかりと効果を見極めた上で、今後の展開を検討してまいります。

2. 対象空港

newme 設置空港	広島空港	対馬空港	鳥取空港	長崎空港	小松空港
開始日（予定）	8/21～	9/3～	10/1～	10/15～	10/28～
遠隔サポート空港	関西空港				
設置台数	各空港 1～2 台				

※開始日は、前後する可能性がございます。

3. 空港間遠隔サポートの特徴

【拠点集約・マルチタスク体制の構築】

関西空港を拠点とし、地方空港に配置するロボット「newme」に寄せられる問い合わせを一括対応します。地域や空港の枠を超えて「必要な時」に即座に対応するバーチャルサポート体制を整備し、航空便の発着がなく、現場の係員が少人数になる時間帯においても、お客様をお待たせすることなく遠隔からご案内いたします。

ANA および avatarin は、最先端の技術とデジタルの力を組み合わせ、多様化するニーズに対応した新たな接客スタイルの創出と、航空業界全体の持続可能なオペレーション構築を推進してまいります。

【メディアお問い合わせ先】

■全日本空輸株式会社

窓口：広報部

電話：03-6735-1111

URL：<https://www.ana.co.jp/>

■avatarin 株式会社

窓口：広報

Email：pr@avatarin.com

URL：<https://about.avatarin.com>

以上