【プレスリリース】
報道各位

株式会社インディ・アソシエイツ
2026年11月27日

「羽田空港でAIコンシェルジュ『miniMORK AI』の実証実験を開始」

～AI案内ロボット「miniMORK AI」の販売開始とともに、空港DXの社会実装を推進～

株式会社インディ・アソシエイツ（本社：愛知県名古屋市、以下「インディ・アソシエイツ」）は、生成AIを活用したAI案内ロボット「miniMORK AI（ミニモーク AI）」の販売を開始するとともに、2026年11月25日より羽田空港第1ターミナルにおいて、AIコンシェルジュの社会実装に向けた実証実験（PoC）を開始することをお知らせいたします。
本実証実験では、羽田空港第1ターミナル内に計2台のminiMORK AIを設置し、空港利用者に対する自動案内サービスを提供します。





miniMORK AIは、施設が運営する公式Webサイトを情報源（ナレッジベース）として活用することを特長としています。施設案内、店舗情報、交通案内、サービス情報など、Webサイト上の最新情報をもとに利用者へ案内を行うことで、より正確かつタイムリーな情報提供を実現します。
さらに、利用者との会話ログを継続的に分析し、毎月AIの学習・改善を実施することで、実際の利用者ニーズを反映した案内品質の向上を図ります。
インディ・アソシエイツは、本実証実験を通じて「Webサイトの情報を活用しながら利用者との会話から成長するAIコンシェルジュ」の実現を目指し、空港・商業施設・観光施設における次世代案内サービスの社会実装を推進してまいります。

実証実験の背景

～生成AI×ナレッジ検索×遠隔対応によるスマート案内サービス～

近年、空港や商業施設、観光施設では、人手不足やインバウンド需要の拡大を背景に、多言語・24時間対応の案内サービスへのニーズが高まっています。一方、従来のFAQ型案内システムは情報更新の手間に加え、多様な質問へ柔軟に対応できない課題がありました。
そこで、生成AIによる自然な対話機能、施設Webサイトを活用したナレッジ検索機能、遠隔オペレーション機能を組み合わせた「miniMORK AI」を開発しました。miniMORKは既に遠隔案内ロボットとして運用されており、本実証では生成AIを組み合わせ、より自然で柔軟な案内サービスの実現を目指しました。
また、本取り組みは羽田空港の共創拠点「terminal.0 HANEDA」を起点としたオープンイノベーションから生まれました。空港運営者や技術企業などが連携し、空港体験向上と運営効率化に向け、miniMORK AIの有効性を検証します。

羽田空港での実証実験概要

【実施開始日】
2026年11月25日

■ バス案内AIコンシェルジュ
設置場所： 羽田空港第1ターミナル 1階南側バス乗車券売り場付近
案内内容： ・チケット購入方法・乗り場案内 ・目的地別路線案内

◇今後、空港内各所に設置することを検討しております。
案内内容： ・空港施設案内 ・飲食店、店舗案内 ・フロア案内 ・サービス施設案内
・アクセス案内 ・空港利用に関する一般的なお問い合わせ

【検証内容】
・生成AIによる自動案内 ・施設Webサイトを活用した情報提供 ・多言語対話機能の検証
・会話ログの分析 ・利用者ニーズの把握 ・継続学習による案内精度向上の検証

miniMORK AI 7つの特長

miniMORK AIの7つの特長 人と施設をつなぎ、よりスマートな案内体験を

1 施設Webサイトを情報源とした案内

miniMORK AIは施設公式Webサイトを知識基盤として活用します。
店舗情報、営業時間、イベント情報、交通案内など、Webサイト上で更新された最新情報をもとに回答を生成するため、常に最新情報に基づいた案内を実現します。



2 生成AIによる自然な対話案内

miniMORK AIは生成AIを活用した自然な対話が可能です。
定型文の回答ではなく、利用者の質問内容や会話の流れを理解しながら回答を生成するため、施設案内から周辺情報の問い合わせまで柔軟に対応します。



3 遠隔オペレーター連携機能

miniMORK AIは遠隔オペレーターとの連携機能を備えています。
AIだけでは対応が難しい問い合わせや個別対応が必要な場合には、オペレーターへ引き継ぐことが可能です。利用者を待たせることなく、円滑な案内サービスを提供します。



4 多言語対応機能

miniMORK AIは多言語での案内に対応しています。
日本語だけでなく、英語や中国語、韓国語など複数言語での対話が可能なため、外国人利用者にもスムーズな案内を提供し、施設の国際対応力向上に貢献します。



5 24時間対応可能な案内サービス

miniMORK AIは営業時間外やスタッフ不在時でも案内を行うことができます。
AIによる自動対応により、利用者が必要な情報へいつでもアクセスできる環境を実現し、施設サービスの向上につなげます。



6 運用負荷の軽減

miniMORK AIは施設運営者の負担軽減に貢献します。
施設公式Webサイトを情報源として活用するため、FAQの個別更新作業を削減できます。また、遠隔対応との組み合わせにより、効率的な運用を実現します。



7 複数拠点の集中管理

miniMORK AIは複数拠点のロボットを一元的に管理できます。
各施設の状況をリアルタイムに把握し、コンテンツの一括配信や遠隔オペレーターによる横断的なサポートを実現します。
複数施設での効率的な運用と、サービス品質の均一化に貢献します。



terminal.0 HANEDAとは

「terminal.0 HANEDA（ターミナルゼロハネダ）」は、羽田空港旅客ターミナルの建設、管理・運営を行う日本空港ビルデング株式会社が開設した、空港を主要テーマにおいた研究開発拠点です。現在は、36社2大学1団体の参画企業とともに、空港課題の解決に向けて異業種連携で研究開発を行っています。

インディ・アソシエイツについて

【会社概要】
会社名：株式会社インディ・アソシエイツ
所在地：本社　　〒460-0002　名古屋市中区丸の内２-１８-２５　丸の内KSビル２０F
　　東京本部　〒141-0032　東京都品川区大崎２-１１-１　大崎ウィズタワー１３F
設立　：1994（平成6）年11月1日
資本金：70百万
代表者：代表取締役 舘　昭利

問い合わせ：robot@indy-net.co.jp　　担当：営業企画部　神部