【米国】

Future Travel Experience Global 2026 参加報告

中村　由季子　　ワシントン国際問題研究所研究員

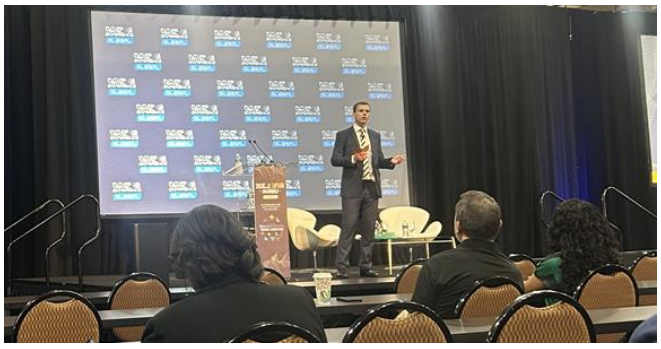
1. はじめに

2026 年 9 月 8 日から 10 日にかけて、米国テキサス州・ダラスにて、Future Travel Experience Global 2026[1)]が開催された。航空会社、空港運営者、サービス事業者、スタートアップ企業、政府関係者等が集まる同イベントは、航空業界におけるイノベーションをテーマとし、様々なスピーカーによる最新の取り組み等を紹介するカンファレンスや、航空・空港関連の製品やサービスを紹介する展示ブースで構成されている。

カンファレンスパートでは、「Digital & Innovation」、「Future Airports」、「Future Trends & Customer Journeys」の 3 つの主要テーマの下、各テーマに沿った講演やパネルディスカッションが行われた。特に今回は、AI や新技術の導入に関連するものが多く、各空港や航空会社等による実際の取り組みに加えて、新技術の導入に対する考え方や、実証から本格導入への移行にあたっての課題などが議論された。本稿では、主に AAM や自動運転車両の空港アクセスへの活用をテーマとしたセッションと、空港運営者や航空会社、サービス事業者が参加した「AI シンポジウム」と題された 2 つのセッションを中心に抜粋し報告するとともに、空港・航空関連企業による新技術の展示等についても紹介する。

2. オープニングセッション（FTE）

イベント主催者である Future Travel Experience 社（FTE）の Managing Director である Max Gosney 氏による開会挨拶では、航空・旅行業界の将来を左右する技術革新とイノベーションを実現するためには、AI・ロボティクスの進展、旅客数の増加と顧客ニーズの変化、異業種の技術やアイデアを組み合わせる「Recombinant Innovation（組み合わせ型イノベーション）」 が重要である点が強調された。同氏は、特に AI については、今後の業界における最大級の変革要因となり、業務やサービスのあり方を大きく変えるとした。また、イノベーションは必ずしもゼロから新技術を開発することではなく、既存の技術を異なる視点で組み合わせることで、産業全体を変える革新に繋がると説明し、そうしたイノベーションを生み出すための条件として、異なる立場の関係者とアイデアを共有することや、航空業界以外で開発された技術、スタートアップ企業の新しい発想を積極的に取り入れることの重要性を指摘した。



開会挨拶の様子

3. AAM・自動運転などの新たなモビリティを活用した空港へのアクセスや空港内の移動（Joby Aviation、Waymo、シンシナティ国際空港、ダラス・ラブフィールド空港、サウスウエスト航空）

本セッションでは、空港へのアクセス、空港内の移動、到着空港から目的地までの移動を対象として、自動運転車両や次世代航空モビリティ（Advanced Air Mobility：AAM）などの新たなモビリティと、既存の公共交通機関をどのように統合し、旅客にとって利便性の高い交通システムを構築するかについて議論された。具体的には、空港、航空会社、自動運転車両事業者、電動垂直離着陸機（eVTOL）開発企業が登壇し、新たなモビリティにより解決が期待される課題、新しい交通手段と既存の交通手段との連携、新たなモビリティを実証段階から日常的な交通手段へと発展させるために必要な取り組みなどのテーマについて議論が行われた。

①新たなモビリティにより解決が期待される課題

登壇者が共通して挙げた課題は、空港を利用する旅客にとっての、目的地までの移動の所要時間に係る予測可能性の向上であった。

空港への移動は、様々な種類の行程を伴い、人々にとって

非常にストレスを感じやすいことから、その各行程においてできる限りの予測可能性を提供し、エコシステム全体で安心感を与えることが、全体的な旅客体験の向上に繋がる点を指摘した。具体的には、eVTOL を開発する Joby Aviation の Max Coppin 氏は、空港アクセスを eVTOL の有望な用途の一つと考えており、デルタ航空やヴァージン・アトランティックと提携して航空会社や旅客のニーズを把握し、eVTOL を航空会社の旅客体験に組み込むための取り組みを進めていると説明した。

②新しい交通手段と既存の交通手段との連携

自動運転サービスを提供する Waymo の Arica Gately 氏は、自動運転車両が空港へのアスクセスやターミナル間の移動などの空港の地上交通システムに組み込まれることを念頭に、運転手のいない車両が混雑したターミナル前の道路や乗降エリアを走行することへの空港側の懸念に理解を示した。その上で、自動運転技術は、指定された乗降場所や設定された停車時間の遵守など空港側が求める交通運用ルールを一貫して適用しやすいことなどに触れ空港運営にメリットをもたらすと説明した。

また、Waymo と Joby Aviation の両社は、自動運転車両と eVTOL が競合する交通手段ではなく、相互に補完する関係にあるとの見解を示し、Waymo は、自動運転車両は、旅客が空港ターミナルに直接向かう際だけでなく、空港周辺の eVTOL 発着拠点や、空港外の交通結節点へ移動する際にも活用できると説明した。

③新たなモビリティを実証段階から日常的な交通手段へと発展させるために必要な取り組み

シンシナティ国際空港の Beth Larkcom 氏は、空港業界では新技術の実証実験が数多く行われているものの、実際の業務に組み込み、長期的に運用する段階への移行に関する課題について指摘した。

当該課題に対して、ダラス・ラブフィールド空港を運営するダラス市航空局の Javier Centeno 氏は、空港では、旅客、航空機、緊急車両などが行き交う実際の運用環境下で試験を実施するため、試験そのものを行う際にも安全性の確保が重要であるとし、サウスウエスト航空の Ted Gordon 氏は、空港・航空業界は安全性の観点から慎重な意思決定が求められるだけでなく、新技術を導入する際の設備投資額が大きく、経済環境の変動にも影響を受けやすいと指摘した。また、航空業界では新技術のリスクを特定することには長けているものの、導入に成功した場合の便益を十分に定量化できていない場合があると指摘した。

また、会場からの質疑応答においては、新たなモビリティ導入に係る空港の収益モデルへの影響について議論が行われた。特に米国では多くの空港では駐車場収入が主要な収益源となっているが、今後、自動運転車両や eVTOL の普及に伴い、自家用車で来港する旅客の長時間駐車が減少し、空港の駐車場収入の減収に繋がる可能性があることから、新たなモビリティ事業者が空港を利用する際、どのような料金体系や収益分配モデルを構築すべきかという質問が提起された。

これに対し、Waymo は、空港の施設や交通インフラを無料で利用することを期待しているわけではなく、空港の商業的な枠組みに参加する必要があると認識していると述べた。Joby Aviation からは、Waymo と同様の考えを示した上で、eVTOL を利用して空港に到着する旅客は、空港内の商業施設での消費額が大きくなる可能性があるとも述べた。



セッションの様子

4. AI シンポジウム　パート 1
（サウスウエスト航空、マイアミ国際空港）

本セッションでは、サウスウエスト航空とマイアミ国際空港（MIA）の AI・イノベーション担当幹部が、航空業界における AI の実用化、導入規模の拡大、データ基盤の整備、空港と航空会社の連携等について議論した。

①サウスウエスト航空

サウスウエスト航空の Vice President Intelligence Platforms である Justin Bundick 氏によるプレゼンでは、同社にとって AI は、人間がより人間らしいサービスを提供することを可能にする技術であると説明した上で、具体的に、同社が導入している顧客向けのデジタルサービスと、顧客対応を担当する従業員向けの支援ツールについての紹介がなされた。前者の顧客向けサービスは、顧客が話し言葉で行った質問に対し AI が必要な情報を検索して回答したり、航空便の変更や手荷物の追加などの手続きにつながる案内を提供するもので、将来的には、AI との会話の中で手続きそのものを完了できる仕組みを目指しているとした。後者の従業員向けの支援ツールとしては、例えば、顧客が AI と行った会話を有人対応に変更する際に内容を要約して担当者へ引き継ぐ、

顧客対応中に必要な社内規定や関連情報を AI が提示、顧客のニーズへの対応を提案し担当者の判断を支援、従業員が顧客に対する返信を行う際の AI による原案の作成といった支援を行っているとした。

②マイアミ国際空港（MIA）

MIA の Chief Innovation Officer である Maurice Jenkins 氏は、空港全体で AI を活用するためには、まずデータやシステムの基盤を整える必要があるとの認識を示した。同氏は、AI を効果的に活用するため、個別の業務毎に構築されている既存の空港システムのデータの相互運用性や共有環境の整備を優先して行っていると説明した上で、具体的な数値を用いて既存システム間の連携不足が業務効率に与える影響について言及した。例えば、空港の建築・エンジニアリング分野の専門家の 26%が、使用するソフトウェア間で十分な統合ができていないと回答しており、また、IoT、制御・運用技術（OT）、映像センサーなどから取得される運用データの 95%以上が、手作業による処理の制約等によって十分に活用されていないことで業務の効率化につながっていないと説明した。

MIA はまた、AI を空港全体に展開するため、「旅客流動管理」「人員配置の最適化」など業務を 11 の領域に分類し、50 件以上のユースケースを検討しているとし、具体的な取り組み事例として、多言語対応の AI 案内サービスを挙げた。これは、3D ホログラム技術を活用した案内サービスで、AI チャットボットと連携し、44 言語に対応し旅客の質問に対応するもので、空港内の旅客に対して希望する場所までの経路案内を提供している。同空港は、AI やデータ基盤の整備によって、2031 年までに約 2,000 万ドル規模のコスト削減または収益創出が見込めるとの見通しを示した。

セッション後半では、空港と航空会社の間でのデータ共有について議論された。旅客の移動体験は航空会社と空港の双方によって構成されるため、航空会社と空港がそれぞれの役割を果たしながら、データを活用して相互に支援することが重要であるとの認識が示された。両者に共通していたのは、AI の価値は、実際の業務課題を解決し、その成果を組織全体に展開することにあるという考え方であり、また、今後の航空需要拡大に対応するには、空港と航空会社のデータ共有を進め、AI によって既存インフラの利用効率を高めることが重要であると強調した。



セッションの様子

5. AI シンポジウム　パート 2（ユナイテッド航空、ダラス・ラブフィールド空港、Amazon Web Services、Cognizant、TravelX）

本セッションでは、航空会社、空港運営者、IT 企業の担当者が、各社の提供するサービス内容や、新技術の導入に対する考え方、重視する点等について議論が行われた。各登壇者の主な発言は以下の通り。

①ユナイテッド航空

Director of GenAI & ML Engineering である Kushal Pasari 氏からは、AI を活用した乗継旅客の支援サービス「Connection Saver」の事例が紹介された。これは、AI を活用して乗継の可否を判断するための情報を収集・分析し、旅客や運航担当者へ提供することで、可能な範囲で乗継を実現できるよう支援するサービスで、こうした乗継支援によって約 54,000 人の旅客の乗継の実現について紹介した。

②ダラス・ラブフィールド空港（DAL）

DAL を運営するダラス市航空局の Arnold Watkins 氏は、AI や新技術の導入において、技術的な課題以上に、従業員の理解や組織の変革が重要であると説明した上で、具体例として、航空機や空港内の車両の位置・移動状況をリアルタイムで把握し、滑走路誤進入の防止や空港運用の安全性向上を支援する空港地上監視システム「AeroBOSS[2]」を紹介した。同システムは、連邦航空局（FAA）、航空会社、空港が連携して導入したシステムであり、現場職員が利用する新技術を導入する際には、実際にシステムを利用する現場部門の参加を重視し、現場の従業員が導入目的や期待される効果に対する理解を促進することの必要性に言及した。また、これらを通じて、システムへの信頼や利用意欲を高めるとともに、AI の導入によって自分の仕事が失われるのではないかという従業員の不安に対する企業側の説明の必要性を指摘した。

③Amazon Web Services（AWS）

AWS は、航空関連企業に対してデータプラットフォーム

や AI を活用したユーザー体験の構築等のためのオンラインインフラを提供している。Worldwide Head of Airports and Ground Transportation の Bob Kwik 氏は、空港と航空会社のデータ連携が不十分な場合、デジタルサービスがかえって旅客体験を悪化させる可能性があると指摘した。具体例としてゲート情報の提供を挙げ、複雑な AI システムを導入しなくても、データ項目を正確かつリアルタイムに共有するだけで、旅客体験を大きく改善できると説明した。これは、AI やデジタル技術の効果を最大化するためには、基礎となるデータの正確性と更新頻度が重要であることを示している。

④Cognizant

ニュージャージー州を拠点とする IT サービス企業である Cognizant の Global Travel & Hospitality Consulting Leader である Kevin Corr 氏は、AI が人間の仕事に与える影響について過去に実施した調査を紹介した。さまざまな職種の業務を分析した結果、多くの業務が AI による支援・能力拡張の対象となり得るとし、AI の導入を単純な人員削減として捉えるのではなく、従業員が AI を活用して、定型的な業務や情報処理の支援、迅速な意思決定など、より高度な業務や顧客対応に取り組めるようにすることが重要であると指摘した。

また、航空業界の年間 IT 支出が約 508 億ドルに達する一方で、例えば、航空会社の業務効率を高めるために重要な航空機のターンアラウンド業務のリアルタイム監視に AI 技術を活用している航空会社は約 17%に留まっているという調査結果[3]を紹介し、AI 技術の能力は急速に向上しているものの、実際に企業が得ている効果との間には大きなギャップがあると説明した。その主な要因として、既存の業務プロセスを変更せず、その上に AI ツールを追加している場合や、データ品質やシステム基盤が十分に整備されていない場合などを挙げた。

⑤TravelX

航空会社向けに AI を活用した航空券の在庫管理・収益最適化サービスを提供する TravelX の Head of Data & AI である Attila Prikle 氏は、AI の導入にあたっては、すべての業務を AI 化するのではなく、適切なガードレールを設け、AI に任せる業務と従来の仕組みで処理すべき業務を区別することが重要であると説明した。例えば、同社の顧客向けサービスでは、AI を顧客との対話に活用する一方、取引条件などの重要な情報を AI に自由に生成させない仕組みを採用していることに触れるとともに、AI 活用の前提として、データの一貫性、完全性、適時性などの品質確保が不可欠であると強調した。



セッションの様子

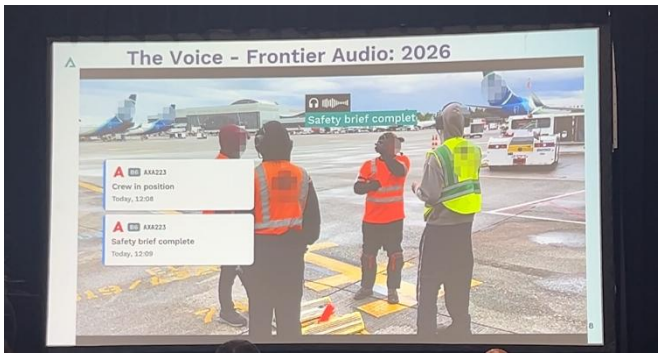
6. 空港・航空関連企業によるプレゼン及び展示

本イベントでは、空港・航空関連企業による展示ブースの設置や講演も行われた。その一部を以下に紹介する。

6-1. 航空機ターンアラウンド業務のデジタル化 (Assaia / Frontier Audi)

本講演では、Assaia と Frontier Audio の 2 社が、航空機ターンアラウンド業務のデジタル化について紹介した。Assaia は、2018 年からコンピュータービジョンを活用した航空機地上作業の監視・分析に取り組んでいる。この仕組みでは、空港に既設の CCTV カメラなどを利用して、航空機周辺の作業状況を AI が分析するもので、例えば、航空機の到着・出発、手荷物の積み下ろし、燃料補給といった、従来は地上作業員や監督者が手作業で記録していた情報を、カメラ映像から自動的に取得して記録することができる。同社によると、Assaia のシステムは世界約 2,000 ゲートに導入されており、日本では、新千歳空港が採用を発表している。

また、同社は、カメラ映像による分析に加え、航空機周辺で発生する音や、地上作業員間の音声通信の分析にも取り組んでおり、2022 年からは、エンジンや APU、地上支援車両などの音を機械学習によって分析し、機器の稼働状況を把握する技術を開発してきた。さらに、Frontier Audio 社との提携により、地上作業員が使用するヘッドセットを通じた音声通信を分析する仕組みを導入している。この仕組みの特徴は、

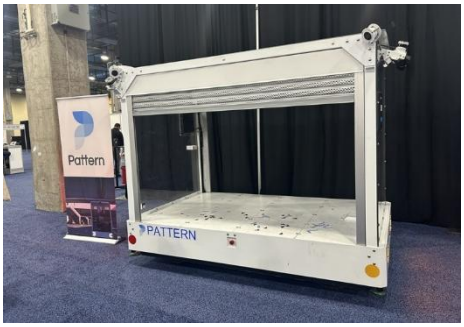


音声認識技術を活用したターンアラウンド業務の様子（プレゼン映像より）

カメラでは把握できない情報を、作業員間の会話から取得できることである。例えば、手荷物の積み込みの遅れが発生した際に、その理由の把握がカメラだけでは難しい場合に、地上作業員の無線連絡の音声を AI によって自動的に取得できるといったことが期待でき、遅延の発生だけでなくその原因までリアルタイムに把握することが可能となる。両社は、コンピュータービジョンと音声認識を組み合わせることで、ターンアラウンド業務を包括的に把握できると説明した。

6-2. 自律走行車両による手荷物搬送の自動化（Pattern）

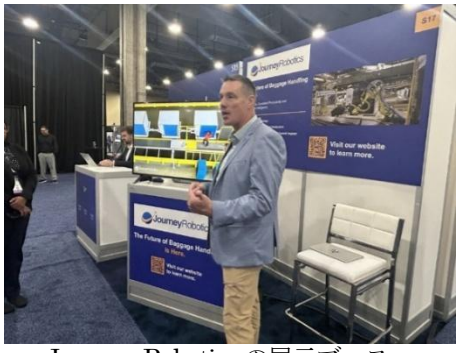
Pattern 社は、コロラド州を拠点とするスタートアップ企業で、空港の手荷物処理や地上ハンドリング業務を対象とした自動化ソリューションを開発している。中心となる製品は、自律走行型搬送車両「Pathfinder」で、手荷物だけでなく、貨物、コンテナ、資材など、さまざまな物品の搬送に対応できる。同社は、単に自動運転車両を提供するのではなく、手荷物処理システムから航空機までの一連の搬送プロセスを効率化することを目指しているとしており、Pathfinder は、デンバー国際空港（DEN）で実際に運用されている。DEN での搬送経路は地下トンネル内にあり、通信が不安定になりやすいことに加え、一般のトーイングトラクター、カート、歩行者などが行き交う共用空間となっているため、他の車両や作業員の安全確保も求められている。Pattern は、通信事業を手掛ける Verizon Business と提携し、プライベート無線ネットワーク技術を活用することで、通信の信頼性向上に取り組んでいる。同社によると、DEN では、現時点で、複数の Pathfinder が 1 日当たり数千個の手荷物を搬送している。空港の手荷物搬送業務では、航空便が集中する時間帯に一時的に作業量が増加するため、従来は残業や追加人員の配置によって対応していたが、自律走行車両を活用することで、こうした負担を軽減できる可能性がある。また、同社は遠隔操作の仕組みも提供しており、空港内の運用センターなどから車両を管理できるため、従業員の移動負担を軽減できるほか、身体的な理由等で手荷物の運搬作業を続けることが難しくなった従業員が、遠隔操作担当者として業務に従事できる可能性があると説明した。



自律走行型搬送車両「Pathfinder」

6-3. ロボットアームによる手荷物積み下ろし（Journey Robotics）

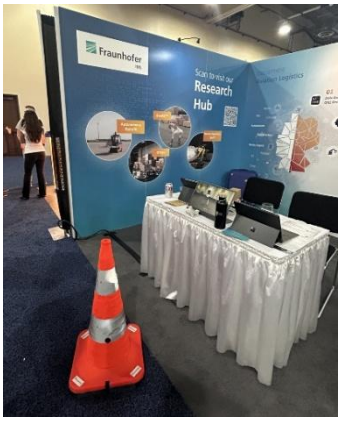
Journey Robotics 社は、身体的な負担が大きい、航空機の手荷物積み下ろし業務を自動化するロボットシステムを開発している。現在 1 分当たり 6 個の荷物の処理が可能としており、同社はこうした作業をロボットに任せることで、作業員の負担を減らし、労働災害や離職を抑制することを目指している。同社はロンドン・ヒースロー空港のターミナル 5 の乗り継ぎ手荷物処理エリアで手荷物処理ラインの一部にロボットを導入し、実際の業務環境で性能を検証する計画としている。同社のロボットは吸引式のアームを使用し空気の流量を利用して手荷物を持ち上げる仕組みを開発しており、この技術により、表面に多少の隙間がある手荷物でも対応できると説明した。



Journey Robotics の展示ブース

6-4. 航空機地上業務へのロボティクス活用（Fraunhofer）

ドイツの研究機関である Fraunhofer は、ロボティクス、AI、自動化技術などの研究開発を行い、企業や空港と協力して技術の実用化を進めている。物流倉庫や空港における自律走行ロボット、ロボットアーム、複数のロボットを連携させるシステムなどが紹介され、航空分野では、航空機の地上ハンドリング業務を対象として、ロボットによる自動化を研究している。具体的には、航空機の到着後にロボットが自律的に移動し、機体周辺で必要な作業を実施する仕組みが紹介された。同社は、単独のロボットの性能だけでなく、異なる種類のロボットが連携して作業する仕組みについても研究している。ブースでは、Boston Dynamics の四足歩行ロボット「Spot」、自律走行フォークリフト、その他の移動ロボットを組み合わせた実験の映像が紹介された。こうした研究では、それぞれのロボット



Fraunhofer の展示ブース

が個別の作業を実施するだけでなく、互いの位置や作業状況を認識し、協調して動作することを目指している。登壇者は、ロボットメーカーが提供する製品を実際の業務に導入するためには、現場の作業工程を理解し、複数のシステムを連携させる技術が必要であると説明した。また、空港におけるロボットの活用を考える際には、ロボット単体の能力よりも、既存の業務システムや人間との協調が重要になると指摘した。

7. おわりに

本イベントでは、空港運営者や航空会社による講演において、AI や新技術の活用に関し、共通して以下のようなキーワードが聞かれたことが印象的であった。

- **新技術導入の動機付けの再確認**：技術導入そのものではなく、解決すべき課題を起点とするという問題意識が大切であり、技術の先進性よりも具体的な業務課題の解決に繋がるかを重視すべきである。
- **空港・航空会社等の事業者間の連携**：個々の事業者が個別のサービスを提供するだけではなく、旅客体験全体を通した顧客満足度や、移動の際の所要時間に関する予測可能性の向上等を求めていくことが大切であり、そのためには空港運営者、航空会社を始めとした関係事業者間の連携が不可欠である。
- **データ基盤の整備**：AI や新技術を効果的に導入するためには、現在空港等が使用している様々なデータを整理し、データごとに分断されている情報を統合するための基盤を整備することが必要である。
- **分野の異なる関係者との連携強化**：新技術の導入によるサービス向上に繋げるためには、空港や航空会社は、広い視野を持ち、新技術に対するオープンな姿勢や積極的な関係企業との関係の構築が必要である。
- **従業員との関係性の定義**：AI は、既存の従業員を置き換えるものではなく、その能力を高め、より適切なリソース配分を可能とするためのツールである。また、新技術を最大限活用するためには、それを使用する従業員の意識改革が重要である。

今回のイベント参加を通して、航空会社、空港運営者等が、それぞれが抱える課題の解決のために、実証実験段階から如何に本格導入や拡大に繋げられるかや、安全性との両立、空港運用のエコシステムの中で既存の運用や別の技術とどのように連携を取り全体的なシステムとして効果的に機能させるか等にも配慮しながら、新技術の導入に積極的に取り組む姿勢が感じられた。引き続き、航空・空港業界における技術革新やその導入状況等に関して、注視していきたい。

参考文献

1) Future Travel Experience Global
https://www.futuretravelexperience.com/fte-global/
2) AeroBOSS
https://www.indragroup-usa.com/en/news/indra-to-equip-u-s-airports-with-advanced-surface-surveillance-and-monitoring-technology
3) SITA, 2025 Air Transport IT Insights Report
https://www.sita.aero/about-us/pressroom/news-releases/sita-research-finds-aviations-record-technology-investment-hinges-on-one-thing-data-coordination/