

2025 年 3 月 27 日

株式会社ヘッドウォータース
(コード番号：4011 東証グロース)

富士通とヘッドウォータース、日本航空客室乗務員のレポート作成業務効率化に向け業務特化型オンデバイス生成 AI ソリューションの実証実験を実施

富士通株式会社（注 1）（以下、富士通）と、AI ソリューション事業を手掛ける株式会社ヘッドウォータース（注 2）（以下、ヘッドウォータース）は、日本航空株式会社（注 3）（以下、JAL）様の客室乗務員が行う引き継ぎレポート作成業務において、生成 AI ソリューションを活用して効率化を図る実証実験を実施しました。

JAL 様では、客室乗務員から空港地上スタッフへの引き継ぎのためのレポート作成における業務効率化が課題となっています。そこで富士通とヘッドウォータースは、クラウド環境へのネットワーク接続が必要となる従来の大規模言語モデル（以下、LLM）に代わり、オフライン環境での性能に強みを持つ小規模言語モデル（以下、SLM）であるマイクロソフトの「Phi(ファイ)」を活用し、フライト中の機内においてタブレット端末上でチャット形式でのレポート作成が可能な生成 AI ソリューションのプロトタイプアプリを開発しました。これにより両社は、従来と比較してレポート作成業務を効率化できることを確認し、JAL 様のさらなる顧客サービス向上への貢献を目指しています。

■本ソリューションに関する共同実証の概要

1. 実証期間

2025 年 1 月 27 日から 2025 年 3 月 26 日まで

2. 実施場所

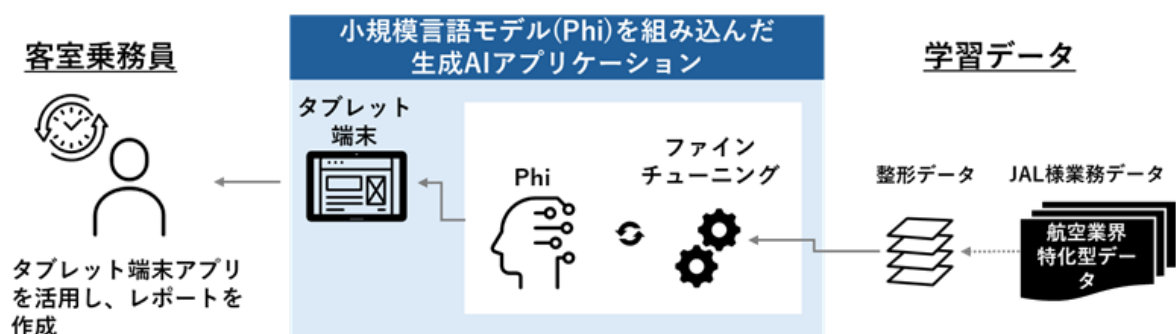
東京都大田区羽田空港 3-6-8 テクニカルセンター ほか

3. 実証内容

本実証では、客室乗務員がタブレット端末上でチャット形式で入力した情報に基づき、引き継ぎレポートを自動で生成し、レポート作成にかかる時間を大幅に削減することを確認しました。富士通は、AI サービスである「Fujitsu Kozuchi」を通じて社内外の実践の中で培った業務に特化した生成 AI モデルの

開発ノウハウを生かして、JAL 様の過去のレポートを元に、「Phi」を客室乗務員の業務に特化したモデルへファインチューニング（注 4）しました。

ヘッドウォータースは、オフライン環境のデバイス上でも稼働する業務特化型生成 AI アプリケーションを開発し、量子化技術（注 5）による処理の軽量化によって、タブレット端末上での動作を最適化しました。また、ヘッドウォータースは、AI コンサルタントによる伴走型支援を通じて、AI 導入におけるワークフロー分析から PoC の実施・評価、アジャイル開発の進行管理を実施したほか、AI エンジニアが「Fujitsu Kozuchi」のファインチューニング環境を構築し、お客様の利用環境に最適化するための技術支援を行いました。



4. 検証項目と評価結果

- ・ レポート生成およびファインチューニングの精度

生成されたレポートにおいて、文章が JAL 様の業務用語が学習された自然な表現であり編集が容易であることや、スムーズな英訳により業務負担が軽減されたことを確認

- ・ 作業時間の短縮

既存アプリと比較して、レポート作成にかかる作業時間および修正発生率が削減できたことを確認

■ 今後について

富士通とヘッドウォータースは、JAL 様における本システムの本番運用に向け段階的な検証を実施し、JAL 様が運用する生成 AI プラットフォームへの導入を目指します。また、業務特化した SLM を「Fujitsu Kozuchi」の生成 AI として活用し、オフライン環境で動作するオンデバイス型・エッジ型・オンプレミス型での提供を目指します。

両社は今後、AI を活用した JAL 様のさらなる業務改革を支援することで、課題解決を通じて顧客サービス向上に貢献していきます。

・富士通株式会社 グローバルソリューションビジネスグループ クロスインダストリーソリューション事業

本部 本部長 宮田 伸一氏のコメント

日本航空株式会社様の客室業務における生成 AI 活用事例を発表できることを嬉しく思います。本共同実証はオフライン環境下での生成 AI 活用の促進に寄与するものであり、ネットワークの使用が容易でない様々な業種や職種の業務を変革する可能性を秘めています。

このような意義のある共同実証の実施は、株式会社ヘッドウォータース様の卓越した提案力と富士通の技術力が組み合わさることで実現できたことだと思います。今後も、強固なパートナーシップをもって、お客様ビジネスの拡大と社会課題の解決に取り組んでいきたいと考えています。

・株式会社ヘッドウォータース 代表取締役 篠田 庸介のコメント

このたび、富士通株式会社様、日本航空株式会社様と共に、生成 AI を活用した客室乗務員によるレポート作成業務の効率化に向けた実証に取り組めたことを、大変光栄に思います。

本プロジェクトでは、通信環境が限られる航空機内でも生成 AI を活用できるよう、小規模言語モデル（SLM）をオフライン対応でタブレット端末に最適化するという新たな挑戦に取り組みました。その結果として、引き継ぎレポートの作成時間や修正負担の削減といった明確な成果が得られ、現場に根ざした生成 AI 活用の可能性を強く実感しています。また、この取り組みを実現できたのは、日本マイクロソフト株式会社様の高い技術力とご支援の賜物であり、心より感謝申し上げます。

今後も富士通様と連携し、日本航空株式会社様の業務改革とサービス向上に向けた生成 AI の実運用を、引き続き全力で支援してまいります。

・日本航空株式会社 執行役員 デジタルテクノロジー本部長 鈴木 啓介氏のコメント

この度、富士通様とヘッドウォータース様との協力により、客室乗務員の業務効率化を目指した生成 AI ソリューションの実証実験を実施できたことを大変嬉しく思います。

生成 AI の導入により、引き継ぎレポート作成業務を効率化し、客室乗務員の負担を軽減することで、お客さま一人ひとりに対するよりきめ細やかな対応が可能となり、さらなる顧客サービスの向上に貢献できることを期待しています。

・日本マイクロソフト株式会社 執行役員 常務 クラウド&AI ソリューション事業本部長 岡崎 禎氏のコメント

日本航空株式会社様における航空機内（オフライン）での SLM 活用について、「Fujitsu Kozuchi」と連携した事例として公開できることを心から感謝申し上げます。

このプロジェクトは弊社内においても最先端の取り組みとなりました。富士通株式会社様、株式会社ヘッドウォータース様の高い技術力と強固なパートナーシップがあつてこそだと思います。今後の JAL-AI の発展と、より一層の空の安全、日本ならではのホスピタリティに寄与できると感じております。

■商標について

Microsoft は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
記載されている製品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

■注釈

(注 1) 富士通株式会社

本店：神奈川県川崎市、代表取締役社長：時田 隆仁

(注 2) 株式会社ヘッドウォータース

本社：東京都新宿区、代表取締役：篠田 庸介

(注 3) 日本航空株式会社

本社：東京都品川区、代表取締役社長 グループ CEO：鳥取 三津子

(注 4) ファインチューニング

公開されている学習済のモデルに独自のデータを追加で学習させ、回答の質や精度・性能などを向上する技術

(注 5) 量子化技術

モデルリソースを効率化し、メモリ使用量を削減することで、計算を高速化する技術

■本件に関するお問い合わせ先

富士通株式会社 富士通コンタクトライン（総合窓口）

電話：0120-933-200

受付時間：9:00～12:00 および 13:00～17:30（土・日・祝日・富士通指定の休業日を除く）

お問い合わせフォーム：

<https://contactline.jp.fujitsu.com/customform/csque04802/873532/>

株式会社ヘッドウォータース 広報担当

電話：03-6258-0525

メール：info@ml.headwaters.co.jp