



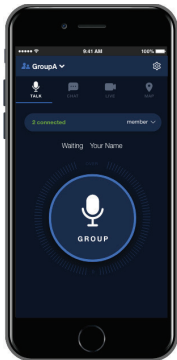
IP無線を導入して良かったこと

“音声のリアルタイム共有を2,000グループで実現。

運転士・車掌・パーサー間と指令との  
情報共有が迅速に伝達、お客様対応力が向上

鉄道

新幹線



Buddycomの導入以前、指令から車掌への情報伝達は、乗務員室に設置された指令電話で行い、巡回等で不在の時は留守録に伝達内容を残していたのですが、いち早く乗務員に伝達できるよう、グループ通話を活用して伝達できるようになりました。

また、クルー間、指令との情報共有がしやすくなったほか、他列車の乗務員とも指令を介さず迅速に連携が取れるようになり、これまで以上にお客様対応力が向上しました。

Buddycomには通話内容が時刻を含めて記録され、後から再生でき、車外（指令、前後列車の乗務員等）にも連絡が取れるなど、機能性に優れています。さらに、幅広い年齢層の乗務員全員に使いやすい操作性を有しており、今では我々の業務に手放せないツールとなっています。





## 導入前の課題

迅速なお客様対応や異常時対応を行うには、同一列車に乗務する運転士・車掌・パーサー間での情報共有が必須ですが、以前は、情報共有の際、業務用携帯電話や車内搭載のPHSを使用し、1対1の会話形式で行っており、クルー全員で情報を共有するまでに時間を要すること、伝達の途中で内容に微妙な差異が生じてしまうケースがあることが課題でした。また、平成30年3月のダイヤ改正により、1列車に3名の車掌が乗務していましたが2名乗務になり、一人当たりの担当号車が拡大したので、車掌間でお互いに何をしているか把握できる環境づくりが必要不可欠でした。

## 導入した理由

乗務員・パーサーにはすでに業務用携帯電話を貸与していましたが、平成30年3月にスマートフォンに切り替え、多様なアプリケーションの導入に対応できるようになりました。

また、当社グループ会社において、情報共有手段として「Buddycom」を導入していることを知り、乗務員へも同様にアプリとして導入できれば、携帯品を増やすことなく迅速な情報共有が可能となると考え、「Buddycom」導入が最適であると判断しました。



# お客様対応や車両故障対応、遺失物捜索で有効に役立っております。

新幹線車内やホームでのお客様対応、車両故障対応が複数重なった時など、乗務員間で迅速に事象の共有ができ、的確に役割分担することで大変スムーズに対応できています。

また、他列車にもすぐに連絡できるため、遺失物や他列車の切符が発見された等で連絡が必要な場合に、当該の列車への連絡が大変迅速に対応できています。

一方、就業前にミーティングエリアでBuddycomの感度の確認を行ったりもしています。



## 導入検討中の方へメッセージ

開発元であるサイエンスアーツ様のご協力のもと、我々東海道新幹線乗務員が求める機能要望をすべて実現していただいたことで、とても使い勝手の良いアプリとなりました。そればかりか、運用開始後に判明した新たなニーズについても改良のご対応を頂き、大変満足 of いくツールが出来上がりました。



## 個人的にオススメできる点

当初は、従来の無線機同様、交互に通話する方式だったが、電話と同様に同時に通話できた方が良いと判断し改良を依頼し、お答えいただきました。また、東京大阪間を往復する東海道新幹線の広いエリアでも混信のない通信環境であり、様々な場面で活躍しています。

 **SCIENCE ARTS**

株式会社サイエンスアーツ

WEB: [www.science-arts.com](http://www.science-arts.com)

Service: [www.buddycom.net](http://www.buddycom.net)

お問い合わせ: [info@science-arts.com](mailto:info@science-arts.com)

