

日立のタッチパネル式ホットラインで 空港管理業務の品質とスピードを向上

民間主導で造られた日本初^{*}の空港として知られる「中部国際空港セントレア」は、空港内電話システムの更新に合わせ、日立のタッチパネル式ホットライン(電話操作端末)を導入。飛行場の安全・安心を守る運用管理業務の品質向上と対応力強化を実現しました。

^{*} 2005年2月。中部国際空港調べ

セントレアの安全・安心を支えるCOC

中部圏における国内外との交流拠点「中部国際空港セントレア」は、国際線・国内線合わせて年間約1,100万人の利用者数を誇ります。その運営会社である中部国際空港株式会社(以下、セントレア)は開港以来、空港で働くすべての事業者やスタッフと連携したCS向上に取り組んでおり、英国SkyTrax社によりサービス提供レベルなどが世界最高水準である「5スターエアポート」に認定されています。

セントレアにおいて、旅客の安全・安心を守る重要セクションとなるのがセントレアオペレーションセンター(以下、COC)です。オペレータ約30名が1チーム6名でチームを組み、「飛行場運用」「保安防災」「航空灯火・無線施設」という三つの運用管理業務を一元化し、24時間365日休むことなく対応しています。その業務を力強く支えているのが2017年9月に配備された日立のタッチパネル式ホットラインです。COC部長の坂 紀廣氏は、タッチパネル式ホットライン導入の背景を「COCでは管制塔や航空会社、警察・消防、テナント企業などと

の連絡・調整業務で電話システムを日々使っており、発着信数は1日1,000コールを超えることもあります。2012年以降は業務効率を向上させるため、それまで分担していた三つの業務を複数の専門資格を取得した要員がマルチに対応する“多能化”に取り組み、業務に合わせたレイアウト変更や監視ディスプレイの強化などを行ってきました。電話機についても、当初の業務分担を前提とした多機能電話では運用に合わない点が多くなってきていたため、空港内電話システムの更新を機に、業務効率をさらに向上させる新しい機能を導入したいと考えていました」と語ります。

付加価値の高い機能強化を実現するタッチパネル式ホットライン

こうしたCOCの要望を受け、空港内電話システムの更新プロジェクトを推進したのが、セントレアの情報通信設備の保守・運用・管理業務を担う中部国際空港情報通信株式会社(以下、CCOM)です。

「当社は2005年の開港時から、日立さんとともに空港内の全電話機を制御する空港内電話システムを構築・運用してい

ました。その老朽化に対応するシステム更改の構想過程でCOCの改善要求を把握し、日立さんから提案された機能強化が行えるタッチパネル式ホットラインの導入を決断したのです」と語るのは、CCOM 情報システム部 空港運用システムグループ マネージャーの寺田 昇氏です。CCOM 情報システム部 システム基盤グループ リーダーの竹内 泰秀氏は「COCの業務にマッチしたホットライン端末導入を手戻りなく実現するため、詳細に機能要件をヒアリングし、製造段階にはCOCのメンバーと日立の工場にて、実機操作確認や改善点の共有などを行いました。その結果、喜んでもらえる多様な機能を実装することができました」と笑顔を見せます。





中部国際空港株式会社

所在地 愛知県常滑市セントレア一丁目1番地
 設立 1998年5月1日
 (1998年7月1日 中部国際空港の事業主体として
 国の指定会社となる)
 資本金 836億6,800万円(設立時3億2,200万円)
 従業員数 283名(2017年6月現在)
 事業内容 中部国際空港および航空保安施設の設置および
 管理/旅客および貨物の取り扱い施設などの機能
 施設、店舗などの利便施設の建設および管理など



中部国際空港株式会社提供

COCとCCOM、日立が一体となってつくり上げたタッチパネル式ホットラインは10.1インチの見やすいタッチパネル画面を採用。9台ある端末のいずれからでも応答することが可能です。着信時には画面上に相手先名が表示され、優先順位で色分けされたボタンが点滅するほか、個々に設定されたメロディーも鳴るため、どこからかかってきた電話かがすぐにわかる仕組みとなっています。

「イレギュラー(緊急事態)が起るとCOCにはさまざまな部署から一斉に電話がかかってきます。優先順位が高いのは、管制塔や警察・消防といった人命に関わるようになります。新端末では救急にはサイレンの音など、相手ごとに直感的に分かる10種類ものメロディーを割りふりました。その結果、鳴った瞬間にどの電話に優先対応すべきかが判断でき、以前よりスムーズかつ冷静に対応できるようになりました」と説明するのはCOCマネージャーの吉川 英一氏です。

タッチパネル画面には、COCの誰がどの相手と話しているかがすべて表示されるほか、その通話をモニタリング・割り込みすることができます。またスピーカーから通話音声を流すこともできます。これらにより、イレギュラーの発生時には通話案件を周囲が即座に把握し、適切なスキルを持ったメンバーが自席のホットライン端末から会話に割り込んで支援するなど、スピーディーで柔軟な対応が行えるようになりました。

「複数の専門的な業務に対応できる“多能化”が進んでくると、隣のメンバーが話している相手には、自分が対応した方がいいと判断できる場面が多々出てきます。今までの電話機ではそうした状況を



中部国際空港情報通信株式会社
竹内 泰秀 氏

中部国際空港株式会社
寺田 昇 氏

中部国際空港株式会社
坂 紀廣 氏

中部国際空港株式会社
吉川 英一 氏

推し量るのは難しかったのですが、タッチパネル式ホットラインなら、相手先やその通話内容を即座に確認でき、タイミングを見計らって割り込んだり、その電話を引き継いだりすることなどが容易に行えます。“多能化”で培ったスキルをフルに活用できるシステム環境が、ようやく整備されたという実感があります」と坂氏は評価します。

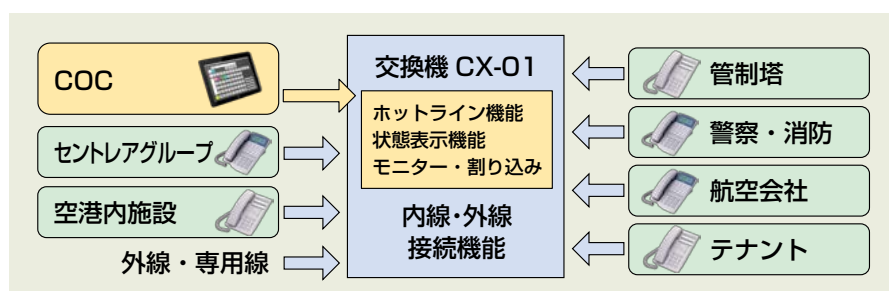
新たな空港内電話システムに 一晩で切り替え

「設計段階から現場の要望を細かく反映していただき、実機による事前訓練などで、本番切り替え時にも混乱はなく、すぐに実運用に入れました。優先度を把握した電話対応ができるということは、心の準備も含め、対応品質や対応スピードの

向上につながります。メンバー全員で通話内容が共有できる機能も非常に便利です」と吉川氏は語ります。

空港内電話システム本体も日立のIP-PBX NETTOWER「CX-01」にリニューアルされたことで、省スペース性とコスト削減、運用管理負担の軽減に大きく貢献しています。システム切り替え工事も一晩で終了、翌朝から通常運用されました。CCOMの寺田氏は「一晩のうちにトラブルなく移行できたのは、開港時から本システムの運用ノウハウを蓄積されてきた日立さんのおかげです」と高く評価します。

今後も日立は、COCの業務内容の進化に合わせた電話機能の拡充・強化の提案とともに、空港内電話システムのさらなる付加価値向上を支援していきます。



中部国際空港に導入された空港内電話システムの概要

お問い合わせ先

(株)日立製作所 IoT・クラウドサービス事業部
<http://www.hitachi.co.jp/cloud-inq/>

■ 情報提供サイト

<http://www.hitachi-ite.co.jp/products/pbx/cx01/>