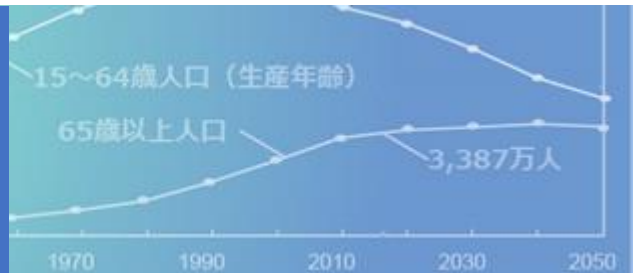


移動制約者のお客さまをサポートする
駅係員の業務を、ICT技術で支援

社会的背景

車いすご利用のお客さま、
白杖ご利用のお客さまの
鉄道利用件数増加



鉄道施設・車輛/公共施設
/道路などのバリアフリー化



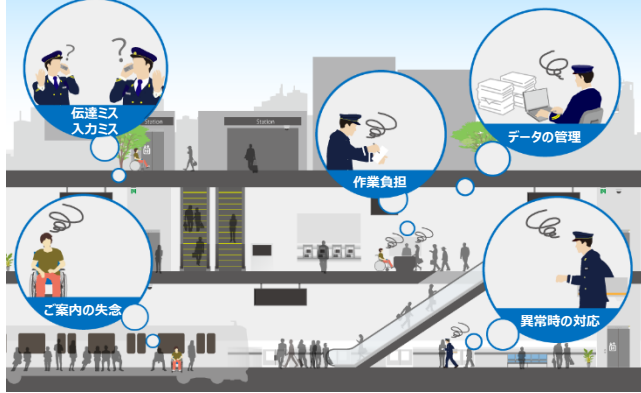
上記背景から、今後、車いすご利用のお客さま、白杖ご利用のお客さまの鉄道利用件数のますますの増加が予想されます。ICTを活用することにより、駅係員・指令所間での情報伝達の効率化・ミス防止を実現し、より質の高い鉄道利用サービスを提供する事が期待できると考えています。

移動制約者ご案内業務支援システムが目指す姿

移動制約者ご案内業務支援システムは、駅係員業務の「人的エラー防止」、「業務効率向上」を図ることからスタートし、システムの価値を高めながら、お客さまが安心してより便利に鉄道をご利用いただけること＝「お客さま利便性向上」に寄与するサービスをご提供することを目指します。

ご案内業務における想定される課題と解決のためのアプローチ

移動制約者のご案内において、以下のような課題を想定しております。



作業負担へのアプローチ

- 連絡メモの起票やタイマー等のアラームセット等、手作業により発生する駅係員の作業負担

選択式UI, アラームの自動セット

- ✓ 手入力項目の少ないインターフェースで、入力の負担を減らします
- ✓ アラーム時刻をシステムに取り込むことにより、アラームセットが不要になります

データの管理へのアプローチ

- 手書きで記録しているため集計作業に時間がかかる
- 案内実績が活用できていない

ご案内履歴の電子保存

- ✓ 電子化されたご案内履歴をシステム化し、交通事業者にて分析していただくことで、駅ごと・時間ごとといった、移動制約者のお客さまの利用状況が見えるようになり、人員配置や駅設備の改善に活用することができます。

伝達・入力ミスへのアプローチ

- 列車番号、乗車位置、発着時刻など、数字の情報を多く取り扱う必要があり、聞き間違い、入力ミス等の発生

ダイヤデータとの連携による自動入力

- ✓ ダイヤデータをシステムに取り込むことにより、列車番等の一意の情報を入力することで、付随するその他の情報（時刻や番線等）を自動入力します

ご案内の失念アプローチ

- ご案内情報を担当者のみが把握しているため、ご案内の失念を多角的にフォローできない

複数の関係者と情報を共有

- ✓ 現在対応中のご案内業務を一覧表示し、関係者間で情報共有。お客さまの状況を乗車から降車までシステム上で見守ることで安心してご利用いただくことができます

異常時の対応アプローチ

- 輸送障害時にお客さまの到着が遅延した場合、運行異常時の情報連携手段がないため、到着時刻を他システムの情報を参照、想定し、ご案内を行う必要がある

本社・指令での入力情報との連携

- ✓ 指令所や本社で入力される情報（運行情報や各駅のメンテナンス情報等）をご案内画面に表示することにより、列車の運行状況や各駅の状況を考慮したご案内が可能になります。



車いすご利用のお客さま
ご案内業務支援システム



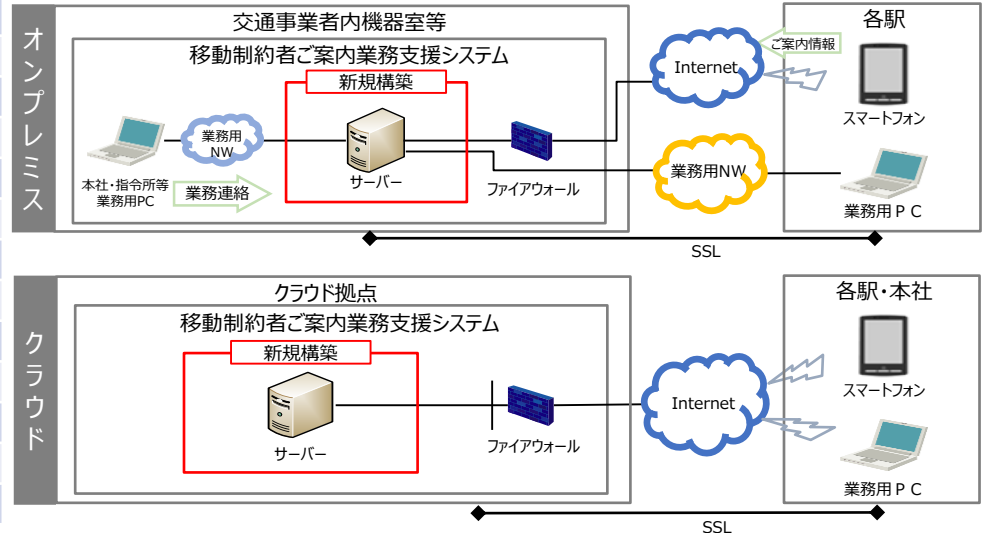
西武鉄道株式会社と共同で、
2017年度グッドデザイン賞を受賞しました。

機能一覧およびシステム構成

機能一覧

- ご案内業務管理機能
- ログイン機能
- お客さま情報入力機能
- 担当者情報登録機能
- 乗車・降車情報一覧表示
- ダイヤデータ呼び出し機能
- Push通知・アラーム機能
- 業務連絡登録機能
- 運行情報連携機能
- ご案内情報履歴表示・蓄積機能
- ご案内情報帳票化機能
- 仕掛け情報蓄積機能
- 駅構内図登録・表示機能

システム構成



- 本カタログリーフレット中の会社名、商品名は、各社の商標または登録商標です。
- 記載の仕様は、製品の改良などのため予告なく変更することがあります。
- 本製品を輸出される場合には、外国為替および外国貿易法の規制ならびに米国の輸出管理規則など外国の輸出関連法規をご確認の上、必要な手続きをお取りください。なお、ご不明な場合は、弊社担当営業にお問い合わせください。

株式会社 日立製作所

社会システム事業部 交通情報システム本部

〒140-8572 東京都品川区南大井六丁目27番18号（日立大森第二別館）

■ 社会情報システムサイト <https://www.hitachi.co.jp/products/it/society/>

■ Webでのお問い合わせ <https://www.hitachi.co.jp/society-inq/>

お問い合わせ件名：『交通分野に関するお問い合わせ』を選択ください。