

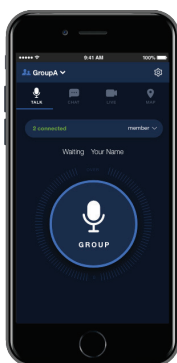
“

Buddycomを導入して良かったこと

確認のための移動時間や 説明にかかる時間が削減されました

エアライン

客室乗務員・グランドスタッフ



Buddycomを使用開始したことにより、写真や文字でも情報伝達をすることが出来るようになったため、係員の移動時間や、判断までにかかる時間が削減されました。また、客室乗務員と地上係員が持つスマートフォンが違う機種でも利用出来ることが業務効率化に繋がり、さらにはスマートフォン化したことで1台当たり数千円のコスト削減にもつながりました。

業務で空港の外に出ることもあるのですが、今までは無線機が通じなくなるため、携帯電話を持ち出し、1対1の通話をしていました。Buddycomを導入したことにより、空港外からの情報伝達も1対多での共有が出来るようになりました。



導入前の課題

これまで係員間のやりとりは無線機を使用していましたが、ランニングコストが高く、利用できるエリアに制限がありました。その為、地上係員と客室乗務員との情報共有は、飛行機が到着後、地上係員が無線機を機側で客室乗務員に手渡す作業が必要でした。また、音声のみの通信であったため、口頭や紙での情報伝達をしなければならない状況もあり、タイムリーな情報伝達や、判断に時間を要してしまう課題がありました。

導入した理由

エリア限定の無線機からどこでも使えるスマートフォンへシフトし、業務を1台にまとめることを前提に、音声アプリの選定を進めました。Buddycomは「安定した音声での通信」「チャットによる文字やメッセージ、音声の送信」「通話履歴の再生機能」「Push to Talkが可能なイヤホンがある」など業務に活用できる機能が充実していることが決め手となりました。



客室乗務員と 地上係員が音声連携し、 お客様サービスもスムーズに

機内でお客様をお迎えできる準備が整った時点で、地上係員へその旨の報告をスムーズに行います。また、航空機が到着後、お客様のお忘れ物の情報や、搭乗開始のタイミングを客室乗務員から地上係員へBuddycomを使って情報連携しています。

今までは、DOOR OPEN・CLOSE時に地上係員との無線機の受け渡しがありましたが、Buddycomでは、乗務時に所持しているスマートフォンをそのまま使用出来る為受け渡しの必要がなくなりとても便利になりました。また、出発されるお客様の情報共有にも利用し、スタッフがBuddycomで連携することでお手伝いが必要なお客様へのご案内にも役立っています。

聞き逃しても、発信者元に聞き直す必要がなく、係員のタイミングで音声を再確認できるのが大変便利です。



導入検討中の方へメッセージ

音声機能だけでなく、テキストメッセージや録音機能、位置情報など、便利な機能がありますので、状況に応じて使い分けることで、タイムリーな情報共有が実現できると思います。



Buddycomだから出来たコト

Buddycom専用のイヤホンマイクでPush to Talk(プッシュトーク)が出来るのですが、使い勝手もよく、違和感なく無線機からの入替えが出来ました。



オススメできる点

音声品質も良く、操作も簡単なので、Buddycomは誰でも手軽に利用できると思います。通信エリアを気にせず、どこでも連絡が取れるので、大変好評です。



株式会社サイエンスアーツ

WEB: www.science-arts.com

Service: www.buddycom.net

お問い合わせ: info@science-arts.com

