



乗務員間の情報共有をリアルタイム化 新幹線クルーの連携を強化

東海旅客鉄道株式会社では、東海道新幹線における乗務員間の情報共有を強化するため、Buddycomを導入しました。**運転士・車掌・パーサー・指令間の連携ツール**として活用しています。

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、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。

スマートフォンの導入によりアプリ活用が可能となったことを背景に、**携帯品を増やすことなく迅速な情報共有を実現できる点**から、Buddycomの採用を決定しました。



2,000グループで音声を実タイム共有 お客様対応や異常時対応を改善

主な使用機能



お客様対応や車両故障対応、 遺失物捜索に活用

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。

充実した機能と高い操作性

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

- 携帯電話やPHSでの1対1の通話中心で、クルー全体への情報共有に時間がかかっていた
- 伝達の過程で情報に差異が生じることがあった
- 離れた乗務員同士の状況把握が困難だった

ご担当者からのメッセージ



アプリの仕様に関して、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関するアプリ改良のご対応を頂き、大変満足のいくツールが出来上がりました。

 **SCIENCE ARTS**

株式会社サイエンスアーツ

東証グロース:4412

www.buddycom.net

