

2024年8月8日
株式会社日立製作所

相互直通運転対応などのオプション機能を新たに追加し、
鉄道事業者向け移動制約者ご案内業務支援サービスをリニューアル
車いすや白杖などのお客さまのさらなる安全安心な移動と利便性向上に貢献



オプション機能追加後の移動制約者ご案内業務支援サービスの概念図

株式会社日立製作所(以下、日立)は、このたび、駅係員・乗務員による車いすや白杖などのお客さまを対象とした、列車乗降サポート業務をトータルに支援する移動制約者ご案内業務支援サービス(以下、本サービス)^{*1}をリニューアルしました。

今回のリニューアルにより、鉄道事業者のニーズに合わせて個別に導入可能な4つのオプション機能が新たに追加しました。具体的には、標準サービスで提供している乗降車駅間でのご案内業務を支援する乗車・降車案内機能などに加えて、駅係員の対応効率化・負荷軽減を実現し、ヒューマンエラーの発生を未然に防止するための機能や、お客さまの利便性を向上するための機能などになります。

本サービスに加わった代表的なオプション機能である相互直通運転連携オプションは、都市圏で見られる相互直通運転されている列車のお客さまの利便性向上を目的としています。乗車駅・降車駅が相互直通運転先路線の駅であったとしても、駅係員が自社路線内でのご案内業務と同等の感覚でスマートデバイスを使用して情報伝達を確実かつスムーズに行い、さらなる安全安心な移動の実現に貢献します。

*1 移動制約者ご案内業務支援システム:社会インフラITシステム

https://www.hitachi.co.jp/products/it/society/product_solution/mobility/guidance_support/

ニュースリリース(2024年8月8日発表)「鉄道事業者向けに「移動制約者ご案内業務支援サービス」を提供開始」

<https://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2022/08/0808.html>

■オプション機能提供の背景

日立は、従来は電話や口頭伝達が主となっていた、利用受付から駅係員間の連絡・引き継ぎ、実績管理といった列車乗降サポート業務のプロセスをスマートデバイス上で完結できるシステムとして、2022年に本サービスの提供を開始しました。以来、既に複数の鉄道事業者において導入され^{*2}、車いすや白杖などのお客さまが安全安心に公共交通機関を利用できるための環境整備と、駅係員の業務負荷軽減に貢献しています。

一方で、自社路線内でのご案内業務では従来の紙と電話に頼ったアナログ作業が不要となったものの、相互直通運転されている一部の路線では、相互直通運転先の事業者・降車駅との連絡のために従来のアナログ作業が部分的に残存する形になっており、事業者間における連携機能の実現が求められていました。

また、本サービスの導入効果として、電話の聞き間違いや、記録やアラームセットの誤りまたは失念などが防止されたことにより、ヒューマンエラー発生への低減については十分に効果が得られたものの、降車駅係員のホーム待機場所間違い^{*3}に起因する「アプリへの乗車ドア位置記録入力誤り」などのヒューマンエラー発生の原因が残存していました。

このような背景を踏まえて、日立では本サービスにおいて、必要な機能を追加導入できる複数のオプション機能を開発しました。

*2 ニュースリリース(2024年6月12日発表)「関西初！車いすご利用の際などの列車乗降介助がWebでお申込み可能になります」

<https://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2024/06/0612a.html>

ニュースリリース(2024年3月14日発表)「JR東日本に、日立の移動制約者ご案内業務支援サービスを導入」

<https://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2024/03/0314.html>

ニュースリリース(2024年2月27日発表)「京急電鉄と京成電鉄が、日立の移動制約者ご案内業務支援サービスを導入・運用開始」

<https://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2024/02/0227a.html>

*3 スマートデバイスで乗車情報を伝達するプロセスにおいて、乗車駅係員の乗降ドア位置誤選択により、降車駅係員がホーム待機場所を間違える事象

■本サービスのオプション機能について

今回、追加するオプション機能は以下の4点となります。既に本サービスを導入済みの鉄道事業者へのオプション追加はもちろんのこと、今後新規導入する鉄道事業者でも利用が可能です。

(1) 相互直通運転連携オプション

相互直通運転されている列車をお客さまがご利用になる場合、乗車駅・降車駅が直通先の路線の駅であったとしても、駅係員が自社路線内でのご案内業務と同等の感覚でスマートデバイスを使用し、情報伝達が確実かつスムーズに行えるようにする機能です。

(2) 乗り換え連携オプション

お客さまが乗り換え専用改札を経由して他社路線に乗り換えをする場合、自社路線内での乗り換えと同様に乗り換え先の鉄道事業者・路線の駅係員と連携した案内対応が必要となります。このような場合、駅係員が自社路線内での乗り換え時の案内業務と相違なく、スマートデバイスを使用した確実かつスムー

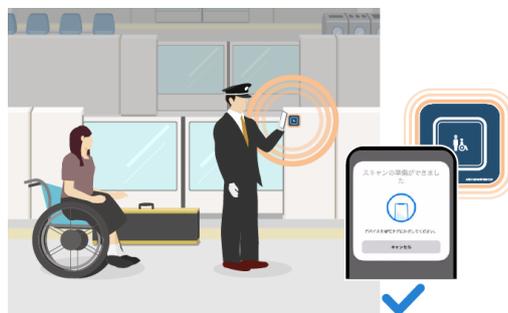
ズな情報伝達を実現する機能です。

お客さまの視点では、降車駅などの情報を乗り換えのたびに事業者ごとに何度も伝える必要があったところが、最初の乗車駅で伝えた情報が事業者同士で連携されるため、お客さまの利便性向上に貢献します。

(3) 乗車位置検知オプション／待機位置誤り防止オプション

本サービス導入後の課題として顕在していた、降車駅係員におけるホームの待機場所間違いを防止すべく、乗降ドア位置付近のホームドアまたはホーム上に設置した IC タグをスマートデバイスにて読み込み、正確な乗降ドア位置をご案内情報として登録できます。

また、降車駅側でも同様に列車到着前に IC タグを読み込み、正しい位置で待機しているかどうかの確認が容易になることから、ヒューマンエラーの発生を未然に防止します。



ホームドアなどに貼り付けられたICタグを
端末アプリケーションで読み込み

IC タグ読み込み時のイメージ

(4) 事前受付オプション

お客さまからのご案内依頼の受付を、当日に駅改札などで受け付ける従来の方法に加えて、Web サイトを介して、ご利用前日以前でも受付可能とする機能です。

お客さまが乗車したい列車をあらかじめ指定する方法と、乗車駅と降車駅ならびに来駅予定時間帯を指定する方法のいずれかに対応可能で、乗車駅で駅係員が入力すべき情報が減るほか、お客さま自身の待ち時間も少なくなり、当日のスムーズな案内が可能になります。

お客さまの視点では、降車駅などの情報を駅改札にて口頭で伝える必要がなくなるほか、通勤・通学などで繰り返し同じ経路の電車を利用する場合も、過去履歴から入力する機能を使うことで情報入力の負担も軽減できます。

■ 今後について

日立は、本サービスの機能追加を継続的に展開し、今後も公共交通機関を利用するお客さまの安全安心な移動の実現に向け、取り組みを進めていきます。さらに、車いすや白杖などのお客さまが、鉄道事業者だけでなく、他の公共交通機関を乗り継いで最終目的地に移動できるようなシームレスな仕組みづくりも検討してまいります。

■ 日立製作所について

日立は、データとテクノロジーでサステナブルな社会を実現する社会イノベーション事業を推進しています。お客さまの DX を支援する「デジタルシステム&サービス」、エネルギーや鉄道で脱炭素社会の実現に貢献する「グリーンエネルギー&モビリティ」、幅広い産業でプロダクトをデジタルでつなぎソリューションを提供する「コネクティブインダストリーズ」という 3 セクターの事業体制のもと、IT や OT(制御・運用技術)、プロダクトを活用する Lumada ソリューションを通じてお客さまや社会の課題を解決します。デジタル、グリーン、イノベーションを原動力に、お客さまとの協創で成長をめざします。3 セクターの 2023 年度(2024 年 3 月期)売上収益は 8 兆 5,643 億円、2024 年 3 月末時点で連結子会社は 573 社、全世界で約 27 万人の従業員を擁しています。詳しくは、日立のウェブサイト(<https://www.hitachi.co.jp/>)をご覧ください。

■ 「移動制約者ご案内業務支援サービス」に関する Web サイト

https://www.hitachi.co.jp/products/it/society/product_solution/mobility/guidance_support/

■ お問い合わせ先

株式会社日立製作所 社会ビジネスユニット 社会システム事業部

モビリティソリューション&イノベーション本部

社会インフラ IT システム お問い合わせフォーム：

<https://www8.hitachi.co.jp/inquiry/it/society/general/form.jsp>

(交通分野に関するお問い合わせを選択ください)

以上