

2024年3月14日
株式会社日立製作所

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

旅客向け事前介助受付機能や列車遅延情報との連携機能を新たに提供開始

株式会社日立製作所(以下、日立)は、このたび東日本旅客鉄道株式会社(以下、JR 東日本)に、日立の移動制約者ご案内業務支援サービス^{*1}(以下、本サービス)を導入し、2024年2月26日から山手線(事前介助受付機能は除く)、南武線(川崎～立川)、京葉線(東京～蘇我)および東北・上越・北陸・山形・秋田新幹線で運用を開始しました。

本サービスは、口頭伝達や紙でのやり取りを主とする列車乗降サポート業務のプロセスを電子化し、利用受付から駅係員間の連絡・引継ぎ、乗降サポートの実績管理といった一連の連絡業務をスマートデバイス上で完結できるものです。今回、乗務員向け機能のほか、旅客が列車に乗降されるときに介助を事前に Web でお申し込み頂ける事前介助受付機能や列車遅延情報との連携機能を合わせて提供することで、利用者の利便性の向上やスムーズな乗降を支援します。

今後、利用可能な線区の拡大が予定されており、誰もが安全安心に列車を利用できる環境の構築に貢献していきます。

^{*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：日立 (hitachi.co.jp)

2022年8月8日 日立ニューズリリース「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>

■導入の背景

JR 東日本では、以前より車いす利用旅客といった移動制約者の乗降のサポートに注力し、山手線や南武線をはじめとする在来線にて、アプリを使用した乗降連絡を行ってききましたが、一部路線での運用にとどまっていました。

これらの課題に対し、本サービスは、サポート業務に必要な機能が網羅されているだけでなく、事前介助受付機能も提供可能なこと、スケーラビリティに優れている AWS パブリッククラウドの活用により導入が容易で、対象路線の早期拡大が見込めることから、今回の導入に至りました。

■新機能の特徴

1. 乗務員向け機能の提供により、乗降の事前把握が可能に

列車の走行位置情報と連携することで、乗車駅の一つ前の駅と降車駅の一つ前の駅で、車いすご案内情報を乗務員にお知らせすることができます。乗車駅、降車駅間での駅係員同士の連絡だけでなく、移動制約者の搭乗する車両を運転する乗務員にも情報を提供することで、乗務員は次の駅で移動制約者の乗降があることを事前に把握することが可能になります。

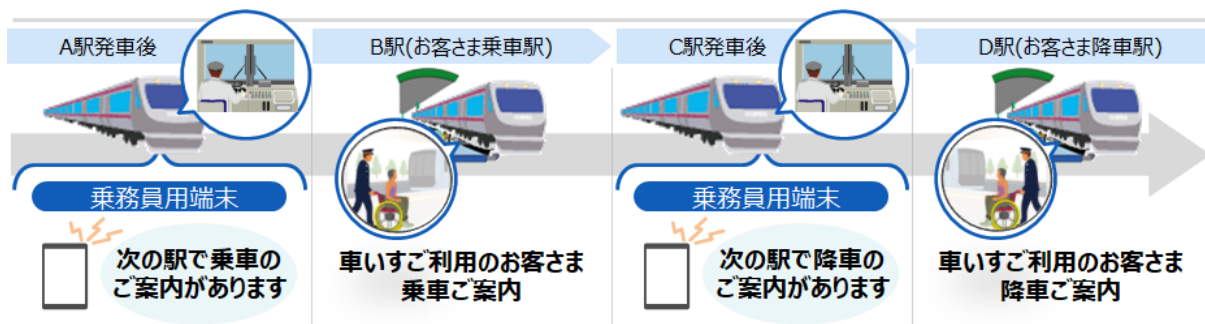


図 1. 乗務員向け機能(B 駅から D 駅へご案内の場合)

2. 乗降介助 WEB 予約サービスにより、旅客の利便性を向上

今回、本サービスと JR 東日本の指定券予約サービス「えきねっと」と連携した、事前介助受付機能を「JRE おでかけサポート」として提供開始しました。駅係員によるホームまでのご案内および列車の乗降のお手伝いを、旅客自らが事前に Web から申し込むことができるようになり、利便性が向上しました。具体的には、えきねっとの画面で切符を購入した後に、介助の申し込み画面へ進むことができます。

駅係員による申し込み分と合わせ、事前の介助のお申し込みの一元管理^{*2} (一覧表示)により、必要人員の事前手配など当日の計画的な人員配置が可能となります。

*2 入力した内容は、JR 東日本内で実際にお客さま介助業務を行う駅係員およびその管理者がお客さま介助業務の範囲に限り利用されます。

①ご乗車になる経路を選択

②ご利用情報を登録

図 2. 「JRE おでかけサポート」スマートフォンでのご利用イメージ(出典：JRE おでかけサポート)

3. 列車遅延情報との連携で、スムーズな乗降を支援

従来、サポートが必要なお客さまが乗降する列車が遅延した場合、介助のタイミングを駅係員が判断していましたが、今回、列車の運行情報システムとの連携により対象の列車がどのくらい遅延しているのかを自動で取得することができるようになりました。遅延時間を視覚的に分かりやすく表示することで介助のタイミングを図りやすくなります。

■今後の予定

日立は、JR 東日本線拡大の早期導入を支援するとともに、本サービスの機能拡張を図り、誰もがより安全安心に移動できる社会の実現に貢献していきます。

■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/

■商標に関する表示

- ・AWS、Amazon Web Services の商標は、Amazon.com, Inc.の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- ・えきねっとは、東日本旅客鉄道株式会社の日本における登録商標または商標です。
- ・JRE おでかけサポートは、東日本旅客鉄道株式会社の日本における登録商標または商標です。

■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「グリーンエナジー&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」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。2022 年度(2023 年 3 月期)の連結売上収益は 10 兆 8,811 億円、2023 年 3 月末時点で連結子会社は 696 社、全世界で約 32 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。

■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

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)