

2011年12月6日
東日本旅客鉄道株式会社

駅の案内業務でのタブレット端末の活用について

JR東日本では、これまで、改札口の総合案内カウンター化、サービスマネージャーの配置、異常時案内用ディスプレイ及び異常時情報LED式電光掲示板の設置など、駅におけるお客さま案内の充実に努めてきました。今回、モバイル型の案内機器であるタブレット端末を主要駅に配備し、お客さまへのご案内に活用します。

タブレット端末は、主に駅構内を巡回しながらご案内を行うサービスマネージャーが携帯して使用します。現在は、携帯する資料を参照しつつ、すぐにお答えできないお問合せには、無線機等で駅事務室等へ問い合わせることでお客さまにご案内しています。サービスマネージャーがタブレット端末を活用することで、速やかな資料のご提示や、その場でインターネットに接続し、リアルタイムの情報を調べてご案内することが可能となります。

また、翻訳や筆談等のアプリケーションを使用することで、訪日外国人のお客さまにも、より充実したご案内ができるようになります。

タブレット端末の活用により、お客さまにタイムリーかつ的確なご案内を行い、駅のサービスレベルのさらなる向上に努めてまいります。

1 タブレット端末の配備予定駅

サービスマネージャーが配置されている首都圏の主要駅、地方の乗換拠点駅	43 駅	112 台
訪日外国人のお客さまが多い観光駅（鎌倉駅、日光駅）	2 駅	2 台
合計	45 駅	114 台

2 タブレット端末で提供する主な案内サービス

インターネット検索によるインターネット上の情報提供やえきねっと乗換・運賃案内等
一般向けアプリケーションの活用による翻訳、地図、筆談等
その他、現在サービスマネージャーが各駅の実情に応じて準備し、携帯している案内資料を収納し、よりスムーズなご案内を実現します。

3 導入するタブレット端末

主に巡回時に携帯して使用すること、お客さまに直接ご覧いただきのご案内すること等を想定した大きさで、かつ駅構内で高速のモバイルインターネット接続が可能な WiMAX 内蔵型端末(シャープ株式会社製「GALAPAGOS」)を選定しました。

4 今後のスケジュール

1月下旬以降準備出来次第、順次使用開始する予定です。

タブレット端末で提供する主な案内サービス

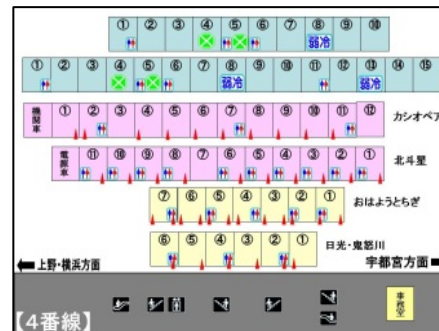
画像は全てイメージです。



シャープ株式会社製 GALAPAGOS

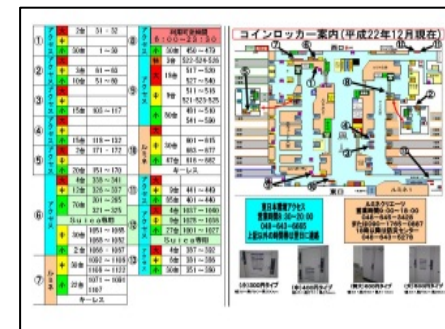


携帯資料の電子化



ホームのりば案内

コインロッカー案内



別紙

インターネット



JR東日本ホームページ
運行状況確認



えきねっと
乗換・運賃案内

一般アプリケーション

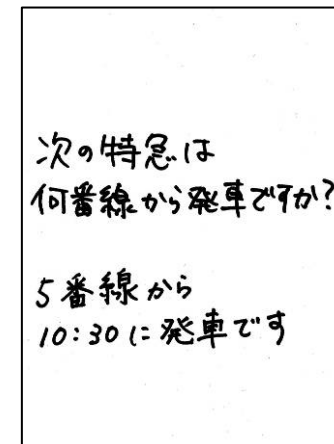
アプリケーションは一例です。



翻訳
訪日外国人のお客さまへのご案内



地図
駅周辺のご案内



筆談