

2013年5月13日

東日本旅客鉄道株式会社

## 全乗務員がタブレット端末を活用 ICTによる業務革新で輸送品質とサービスを向上します

- JR東日本は、昨年10月に「グループ経営構想V(ファイブ)～限りなき前進～」を策定し、その中で、ICTを活用した現場第一線における業務革新によって輸送品質とサービス品質向上に取り組むこととしています。
- その一環として、全乗務員(運転士・車掌)がタブレット端末を携行、輸送障害時の迅速な対応やご案内などのサービスの向上に活用します。
- 今後更に、タブレット端末を活用した様々なアプリケーションを実現、積極的にICTを活用して業務革新を進めます。

### 1. タブレット端末導入の概要 [別紙参照]

当社はこれまでに、首都圏の主要駅や地方の乗換拠点駅等にタブレット端末を配備し、駅社員がお客さまへのご案内などに活用してきました。このたび、更にICTを活用した現場第一線における業務革新を実現するため、全乗務員がタブレット端末を携行して、輸送障害時の迅速な対応やご案内などのサービスの向上に活用します。2013年度の主な取り組み内容は以下の通りです。

#### ○ 輸送障害発生時の活用

輸送障害発生時など乗務員が決められた列車以外の列車を担当する場合に、直接、乗務員の携行するタブレット端末に列車のダイヤ等運転に必要なデータを送付して対応を迅速化、輸送品質の向上を図ります。

#### ○ ご案内などのサービス向上

輸送障害時の列車の運転状況の収集および車内や駅でのご案内にタブレット端末を活用して、サービス品質の向上を目指します。

#### ○ マニュアル類の電子化

乗務員に関する多くのマニュアル類を電子化して閲覧する機会を増やすことで、輸送障害時における対応能力向上や知識・技能の維持向上に役立てます。また、乗務員は2kg以上の重量がある様々なマニュアルを常時携帯していますが、これらの重量を400g程度に大幅に削減、コンテンツの更新・管理作業も軽減します。

## 2. 導入台数と使用開始時期

- 導入台数 : 約 7000 台
- 導入端末 : iPad mini (7.9 インチタブレット端末)
- 導入時期 : 2013 年度中に首都圏から順次導入

## 3. その他

- 本導入に先行して、2012 年 10 月から 2013 年 1 月にかけてタブレット端末 85 台を利用して試行を実施、良好な結果を得ました。
- 今後の展開として、更に輸送障害発生時やサービス向上に活用可能なコンテンツ・アプリケーションを増やしていく予定です。

※iPad mini は Apple Inc. の商標です。

# タブレット端末の活用例

## (1) 輸送障害発生時の活用 (時刻表送付フローの簡素化)

輸送障害が発生して担当列車を変更する場合、新たに担当する列車の時刻表を乗務員に届ける必要があります。その手間を大幅に削減することで、輸送障害対応を迅速化します。



## (2) ご案内などのサービス向上

状況に応じた情報をウェブサイト等から入手することで、車内外でのご案内や車内放送等に活用して、サービスを向上します。



## (3) マニュアル類の電子化

多くのマニュアル類を電子化して携帯、閲覧する機会を増やすことで、輸送障害時における対応能力向上や知識・技能の維持向上に役立てます。

