

現場第一線の業務を支援するタブレット端末の導入

現場業務の支援、輸送障害への迅速な対応等に、タブレット端末を活用します

JR東日本は、「グループ経営構想（ファイブ）～限りなき前進～」の中で、ICTの活用による現場第一線の業務革新に取り組むこととしています。

これまで、輸送障害時の迅速な対応やお客さまへのご案内などのサービス向上を目的として主要駅や乗務員（運転士・車掌）にタブレット端末を配備してきました。

今回新たにメンテナンス部門や建設部門にタブレット端末を導入し、駅への導入範囲も拡大しました。新規導入は約14,000台となり、5月末に配備を完了しました。

今後、お客さまサービスや設備のメンテナンス等に活用可能なコンテンツやアプリケーションを増やし、タブレット端末の活用シーンを拡大していきます。

1 タブレット端末導入の概要

当社はこれまでに、主要駅や乗務員（運転士・車掌）にタブレット端末を配備し、お客さまのご案内や輸送障害時の迅速な対応などに活用してきました。今回、メンテナンス部門や建設部門にタブレット端末を新規導入し、駅への導入範囲も拡大することで、一層の現場力強化や社員の創造性発揮のツールとして活用します。

2 導入端末と導入台数

導入端末：iPad Air、iPad mini Retina ディスプレイモデル

導入台数：約14,000台

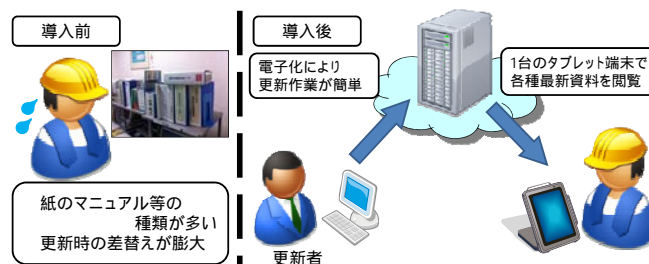
（既に導入済みのタブレット端末と合わせて約22,000台となります。）

3 活用方法

主な活用方法は以下の通りです。

図面・マニュアル類の電子化

各種図面・マニュアル・規程等を電子化し、誰もが常に最新の資料をタブレット端末で見られるようにします。



現地・事務所間の連携強化

現地の状況を画像と音声でリアルタイムに関係箇所間で共有することにより、迅速で的確な対応が可能となります。

輸送障害時の情報共有の強化

輸送障害発生時に関係者間で現地の画像・位置情報を共有し、また遠隔会議によるコミュニケーションを実現することで、お客さまへの的確な情報提供と早期復旧を支援します。



4 今後の活用方法

お客さまサービスや設備のメンテナンス等に活用可能なコンテンツやアプリケーションを増やし、タブレット端末の活用シーンを拡大していきます。

タブレット端末を活用した e - Learning を実施し、集合教育の補完・代替や自己啓発支援を行います。

iPad は Apple Inc. の商標です。