

## 事例紹介

KEIKYU

京急電鉄

京浜急行電鉄株式会社様

## 「紙」から脱却し、スピーディーに対応！ ～業務効率アップとサービス向上を一挙に実現～

鉄道やバス、タクシーなどの交通事業をはじめ、不動産、レジャー・サービス、流通などの事業を運営する京急電鉄様。沿線住民の足として、また羽田空港につながる空の玄関として、お客さまサービス向上に向けて日々取り組まれています。その一環として導入したのが、NTT コムウェアの社内情報集配信サービス「SmartManual(スマートマニュアル)」でした。

## 導入効果 1

### ペーパーレス化で 業務効率化と経費削減を実現

SmartManual<sup>®</sup>を導入し、紙管理していた規約や規則などを電子化。印刷や各駅への配布・差し替えなどの必要が無くなり、大幅な業務効率化と経費削減を実現。

## 導入効果 2

### スピーディーかつ正確なご案内で お客さまサービスを向上

お客さまからの多種・多様なお問い合わせに、SmartManual<sup>®</sup>のキーワード検索機能や目次リンク機能などを活用し、スピーディーに最新の情報をご案内。

## タブレット導入で「紙の文化」からの脱却を目指す

京急電鉄様では、駅係員が見る規約や規則、地域の観光情報などに、数多くの紙の印刷物が使われていました。鉄道本部営業部の日原侑和様は、「私たちの業務では紙を使うことが多く、作業が煩雑になることもありました。また、最近では駅の利用者に訪日外国人が増え、外国語による対応が迫られるようになりました。それには紙よりも多言語に対応しやすいデジタル情報の方が適しています。また、業務効率化のためにも「紙からの脱却」を進める必要性を感じていました。一方で、鉄道会社は「安全、安心の輸送」の実現をなによりも大切にしています。そのため新しい仕組みの導入には慎重に取り組む必要がありました」と語ります。

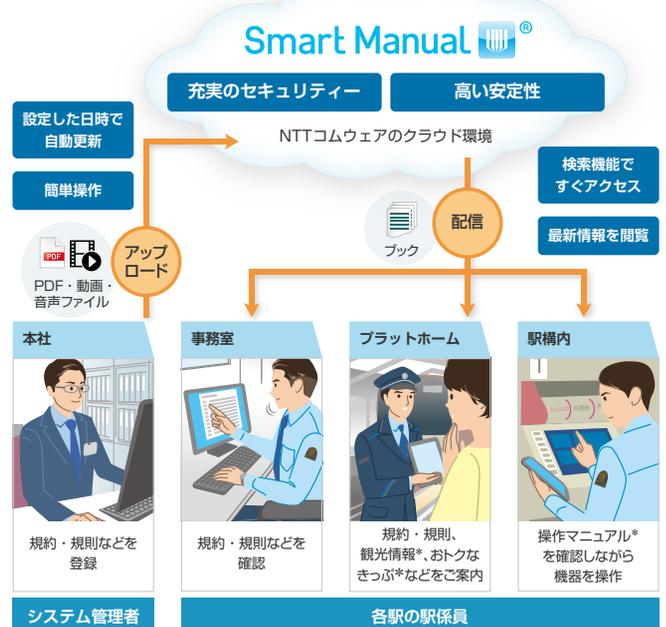
京急電鉄様では、業務効率化やお客さまへのサービス向上のため、2016年2月に全駅にタブレットを配布し、無線ネットワークを構築。5月、NTT コムウェアの社内情報集配信サービス

SmartManual<sup>®</sup>を約150台に導入しました。これは社内の文書を、タブレットやパソコンに配信するSaaS型クラウドサービスです。これまで規約や規則の改定があるたびに、印刷して全駅に配布していました。しかし紙であるかぎり、多くの手作業が必要となります。まず本社から各線の主要駅に印刷物を配布し、さらに主要駅で仕分けして各駅に配布。各駅では規則類の変更部分を探して、文書を差し替えます。

ところがSmartManual<sup>®</sup>導入によって、その作業は劇的に変わりました。

「これまで本社から、主要駅、各駅に届けられるまで、半日から一日かかっていました。SmartManual<sup>®</sup>では更新の処理をしたら瞬時に全端末で文書が切り替わるので、それらの作業がすべてなくなります。また文書ごとに更新時間を指定できるので、規約が変わるタイミングでの自動切り替えも可能です。これによって、人件費削減はもちろんのこと、印刷にかかるコストだけでも、年間100万円以上削減できると見込んでいます」(日原様)

<利用イメージ>



\*今後、拡張予定

## 事例紹介 京浜急行電鉄株式会社様

実際に利用している駅係員は、「規約や規則は、鉄道を安全に運用するために欠かせないもの。空き時間に勉強、確認をしています。SmartManual<sup>®</sup>は、キーワード検索機能や目次リンク機能が便利です。規約は情報量が多いのですが、知りたい最新の条項がすぐに見つけられます」と、使い勝手を評価しています。



日原 侑和氏  
京浜急行電鉄株式会社  
鉄道本部営業部  
営業企画課  
主任

## 365日運用する鉄道にとって、安定性とセキュリティは必須条件

京急電鉄様が SmartManual<sup>®</sup> を選定したきっかけは、当社で一から作成しようと考えていたイメージと合致したサービスであり、さらに「操作がシンプルで、駅係員にも使いやすいツール」と感じたことでした。選定に関わった京急システムの香田邦彦様は、「SmartManual<sup>®</sup> は操作性だけでなく、コストや安定性、セキュリティに関する評価も高かった」と語ります。

「ユーザー数単位の料金体系である SmartManual<sup>®</sup> は、運用コストを抑えられます。それに駅は 365 日毎日運用するものですから、安定性は特に重要です。仮にタブレットが壊れたとしても、別端末にアカウント設定するだけですぐに利用できるようになります。また、情報漏えい対策ができていた点も重視しました。配信したドキュメントが端末に残らず、ロックや暗号化機能を兼ね備えているので、万が一紛失しても安心です。NTT グループ企業であるという安心感もありました」(香田様)

「クラウドサービスである SmartManual<sup>®</sup> は導入も容易で、運用開始までの期間は一ヶ月程度に抑えることができました。スピーディーに利用を始められた要因には、NTT コムウェアのサポート力、担当者の人柄もあった」と日原様は語ります。

「導入後には全駅係員を対象に説明会を開きました。その際、NTT コムウェアの担当者も駅係員の方々に直接レクチャーしてくれましたが、IT の専門用語を避けて、利用者目線で分かりやすく解説してくれました。NTT コムウェアとは、ベンダーとの付き合いというより『パートナーとしての仲間意識』が感じられるフランクな信頼関係、絆を築くことができたと感じています」(日原様)



香田 邦彦氏  
株式会社京急システム  
システム事業本部  
交通事業ソリューション部  
サブマネージャー

## さらなるお客さまサービス向上や他事業への展開も視野に

「SmartManual<sup>®</sup> を活用して、お客さまサービスのさらなる向上や業務効率アップにつなげていきたい」と、日原様は将来への抱負を口にします。

「お客さまからは、観光・イベント情報やおトクなきっぷなどの問い合わせを受けることがあります。それらをお客さまに説明するにも SmartManual<sup>®</sup> が役立つはずです。また、鉄道の設備や機器に関するマニュアルも即座に確認できれば、作業効率アップを図ることができます」(日原様)

香田様は「今回の導入実績・ノウハウを蓄積して、鉄道以外の流通、レジャーなどの他事業での展開も検討したいと考えています」と、SmartManual<sup>®</sup> の今後の活用の広がり大きな期待を寄せています。

## 担当者の声

## 駅の業務改善に役立つよう、現場目線でのプロジェクト推進

NTT コムウェアは、システムを提供するだけでなく、より SmartManual<sup>®</sup> を有効活用いただけるよう、常に現場目線に立って、駅業務に適したデータ管理の構造物づくりなどをご支援いたしました。今後も、京急電鉄様のご要望にお応えできるよう励んでまいります。

NTT コムウェア株式会社 エンタープライズビジネス事業本部 第三ビジネス部 営業部門  
課長代理 小林 守(写真右) 松井 優(写真左)



※商品およびサービスの内容は、予告なく変更する場合がありますので、あらかじめご了承ください。  
※その他、記載されている社名、商品名などは、各社の商標または登録商標である場合があります。

※「SmartManual(スマートマニュアル)」、[SmartManual]ロゴは、NTT コムウェア株式会社の登録商標です。  
※所属部署、役職等については、取材当時のものです。



NTT コムウェア株式会社

URL : <http://www.nttcom.co.jp/>

WEB 掲載年月 : 2016.9