

●インタビュー



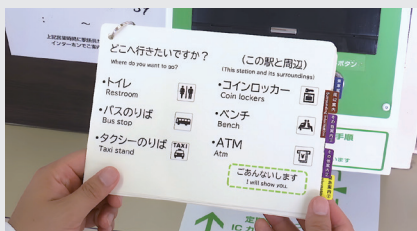
東武鉄道株式会社
営業部
お客様サービス課
課長補佐
椎木 誠 様



東武鉄道株式会社
施設部
通信施設課
主任
田村 晃 様



日神電子株式会社
映像通信営業部
第一グループ
平松 圭輔 様



コミュニケーションボードは障がい者団体から助言を受け、表現のわかりやすさ等にこだわって独自に作成。



【南宇都宮駅 ホーム】お客様の顔を捉えるカメラ付インターホンと周囲を映すネットワークカメラを設置。



【東武宇都宮駅 駅事務室】ホームから呼び出しを受けて通話状態になると、呼び出し元の駅のネットワークカメラ映像に自動で切り替わる。

Q IXシステムをご選定いただいた理由は？

A 駅係員が不在の時間帯でも遠隔でお客さまへの対応を継続でき、筆談などバリアフリーに対応したシステムを実現できる点です。

椎木様：昨今の生産年齢人口の減少傾向はお客様の減少と駅係員の担い手不足の形で、地方ほど鉄道の運営に影響が出ると予想されます。輸送能力を維持するためにも、駅の運営形態を時間帯有人などにシフトして効率化を進める必要がありますが、同時にお客さまへのサービスレベルを落とさないことが求められます。

田村様：IXシステムの選定は営業部から「時間帯有人駅の勤務形態に適したシステム」について検討するよう要望を受けたことがきっかけでした。

選定理由としては、駅係員が不在のときに、離れた管理駅からお客さまの問い合わせに対応できるよう、IPネットワークに対応していること。その上で、映像でお客さまの顔が見え、筆談など「バリアフリー」に対応したシステムが構築できることが挙げられます。IXシステムの選定により、ネットワークカメラと連動した「筆談機能付きインターホン」を時間帯有人駅に導入できました。

Q IXシステムで「筆談機能」を実現するメリットは？

A 7型モニターのクリアな画質で情報がひとめで伝わり、駅係員の顔も映るのでお客さまに安心感をお持ちいただけます。

椎木様：「筆談機能付きインターホン」に使用している7型モニターは、手書きのボードやスマホの画面などを映像でご覧いただくのに丁度良いサイズなので、様々な応用ができます。例えば地図や外国語の翻訳画面を見せることで、口頭で説明することが難しい情報をひとめで伝えることができ、接客時間を短縮できました。地元の障がい者団体の皆様からアイデアをいただいた「コミュニケーションボード」も各設備に常時設置してお使いいただいています。文字の大きさ、表現のわかりやすさにこだわって独自に作成しました。

田村様：筆談用のカメラはスマホなどの画面をはじめ、多種多様な文字を用意して映り方の確認を行いました。インターホンの7型モニターは画質がクリアで、カメラ映像を通しても

相手に情報が明瞭に伝わります。また、インターホンにはカメラが内蔵されているので、お互いの顔が映ります。お客さまには非対面でも安心感をお持ちいただけますし、駅係員は遠隔でもお客さまの様子を把握しやすい点がIXシステムの大きなメリットです。

椎木様：視覚障がいの方でも不自由なく使えるようハードの呼出ボタンを急遽追加しました。

田村様：設計後の要望に柔軟に対応できる拡張性の高さもIXシステムのメリットの一つです。機器の取り付け時には、内蔵カメラの角度を調整できる機能が役立ちました。車椅子の方、お子様からご高齢の方まで身長の高さは様々です。機器の取り付け位置とカメラの角度を検討し、すべてのお客さまの顔を1台のカメラで捉えられる設備になりました。

Q 駅の安全・安心への取り組みにIXシステムが貢献したことは？

A トイレ呼び出しの統合で異変発生時の一次対応を迅速化。保守管理の面でも機器の交換が容易で継続性に優れています。

椎木様：バリアフリートイレ内での緊急事態を知らせるトイレ呼び出しをIXシステムに統合しています。トイレの呼出ボタンを押したお客さまと管理駅のインターホンで通話でき、遠隔で状況を伺えるので、一次対応が早くなりました。トイレのドアの前にはネットワークカメラを設置しています*。録画映像はお客さまの入室時間の確認に利用でき、トイレ内で発生する異変の判断に活用しています。

平松様：ネットワークカメラとの連動ではIXシステム側で細かい設定変更ができ、東武鉄道様のご要望に沿うシステムを構築できました。

椎木様：時間帯有人駅のホームにはカメラ付インターホンとネットワークカメラを設置しています。2つの異なるアングルの映像により、

駅係員はどの駅の様子なのかをひとめですぐに判断でき、お客さまの様子もよくわかります。また、時間帯有人駅では転送機能を頻繁に使用しています。駅係員が事務室を不在にするときなど、お客さまからの呼び出しを任意のタイミングで管理駅に転送できます。

田村様：機器に異常が発生したときにはアラームで知らせてくれますし、機器の交換は新しい機器に既存機器の設定を入れるだけで済むので保守管理がしやすく、継続性に優れています。IXシステムは駅の厳しい使用環境下での運用に適したシステムです。

平松様：IXシステムはインターホンの中で一歩先を行くシステムです。今後も駅の運営ニーズに沿う製品の開発を期待しています。