

Buddycom、JR九州の一部の駅に採用、iPadでのお客さまの遠隔対応が実現 ハード面の見直しにより経費削減

株式会社サイエンスアーツ(所在地：東京都新宿区、代表取締役社長：平岡 秀一)が提供するデスクレスワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom(パディコム)」は、九州旅客鉄道株式会社(所在地：福岡県福岡市)に2022年3月12日より導入を開始し、現在35ヶ所の駅でお客さまの対応に利用されていることをお知らせします。





福岡県門松駅に、iPad にインストールした Buddycom を設置

【導入背景】

近年、少子高齢化の進展や人口の減少等による鉄道利用の減少、輸送サービスの担い手不足に対応するため、鉄道業界では経営の合理化・体質改善に向けた取り組みの中で、障害当事者を含む全ての利用者が安全、円滑に駅を利用できるようにすることが課題となっておりました。

九州旅客鉄道は、駅の機能向上に資する、駅利用にかかる適切な情報提供として、Buddycom を導入しました。

【導入効果】

Buddycom は、管理センターから遠隔地の駅でのお客さま対応を行うために電話やインターホンシステムの代わりに導入されました。お客さまが駅での問題や質問に対して、トランシーバーのような音声通話で遠隔対応を行っております。

これにより、お客さまの問い合わせやトラブル対応などを「遠隔で」迅速かつ確実に行いつつ、35 駅の対応を管理センターでの2～3名で対応することを実現しました。また従来のインターホンシステムと比較して、数百万円と大幅に削減されるため、地方の小規模な駅での導入が可能となりました。



管理センターでは各導入駅からお問合せの通知がくるとリアルタイムで対応

Buddycom は、トランシーバーのような音声通話だけでなく、音声の文字化や映像での複数人同時コミュニケーションを可能にするインターネット通信を利用したサービスです。九州旅客鉄道では全体グループと各導入駅のグループを作成しており、以下のような流れでお問合せ対応をおこなっています。

1. 駅に固定された iPad (Buddycom) で利用者がボタンを押す
2. 管理センターの iPad (Buddycom) の全体グループに、どの駅からの問い合わせか通知がくる
3. 管理センターが通知のあった駅のグループへ切り替え、利用者とトランシーバー方式で会話する

当社としても今回の駅での活用だけでなく、テロ・事件防止のための警戒強化、駅構内放送などの老朽化した施設の更新、インバウンド対応、自動運転・ワンマン運転など鉄道業界における様々な取り組みに対して貢献できるよう、今後も Buddycom を通じて現場 DX を推進してまいります。

■ Buddycom とは (<https://www.buddycom.net/ja/index.html>)



デスクレスワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム

「Buddycom」は、インターネット通信網（4G、5G、Wi-Fi）を利用して、スマートフォンやタブレットにアプリをインストールすることで、トランシーバーや無線機のように複数人と同時コミュニケーションを可能にするサービスです。音声、テキストチャット、動画、位置情報(IoT)に加え、AI を利用したデジタルアシスタントでのコミュニケーションが可能です。

利用実績では、航空、鉄道、建設、福祉施設、流通など様々な業種でのコミュニケーション手段として利用されています。

株式会社サイエンスアーツ について

サイエンスアーツは、「世界の人々を美しくつなげる」をミッションとして掲げ、デスクレスワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom」を提供しています。「Buddycom」は既に 600 社を超えるお客様の現場で活用されており、音声のみならず、テキスト、画像、動画、位置情報、AI などを活用することにより、あらゆる業種・業界のミッションクリティカルな現場において、新たなチームコミュニケーションを可能にするホリゾンタル×SaaS アプリケーションです。

◆ お問い合わせ先

【社名】 株式会社サイエンスアーツ

【所在地】 東京都新宿区神楽坂 4-1-1 オザワビル 7 階

【代表取締役社長】 平岡 秀一

【資本金】 5,164 万円

【設立】 2003 年 9 月

【E-mail】 pr@science-arts.com

【Web サイト】 <https://www.buddycom.net/>