

タブレット導入事例
交通編

お客様名 | 近畿日本鉄道株式会社 様
業種 | 鉄道事業者

多言語車内放送により訪日外国人客への案内サービスを向上。 列車内で使用可能な長時間稼働と頑丈性能が採用の決め手。

民営鉄道会社として最大級のスケールを誇る近畿日本鉄道様(以降、近鉄様)。その路線には、大阪・京都・奈良、2016年にサミットの会場となった三重県の伊勢志摩など、外国人にも人気のエリアが多くあります。近年の訪日外国人旅行客の増加などを受け、サービス向上のために列車内で多言語による音声案内を行う多言語車内放送システムの導入を検討。そのシステム搭載端末として頑丈7型タブレット TOUGHPAD FZ-B2を採用されました。2016年3月より一部列車に導入し、自動音声による多言語放送で案内サービスを向上されています。



車掌の乗務ごとに、車掌室で放送用のプラグと接続して放送を実施。
オリジナルのキャリングケースに入れて車掌が持ち運び。



近畿日本鉄道株式会社 鉄道本部 企画統括部 技術管理部(車両)課長 岡野友紀様
近畿日本鉄道株式会社 鉄道本部 企画統括部 技術管理部(車両) 井上正彦様
近畿日本鉄道株式会社 大阪統括部 運輸部 運輸課 白石雄介様
近鉄車両エンジニアリング株式会社 企画開発部 技術営業課 梶原隆様

導入の背景

携帯時も車両内に設置時も、「安心して使える」。大規模な車両改修なしで、短期間での新システム導入を実現。

近鉄様は、「訪日外国人旅行客への案内サービス向上」と「車内放送の品質向上」を目的とし、多言語車内放送システムの検討をスタート。技術管理部様で企画・構想を練り、近鉄車両エンジニアリング株式会社様(以降、KRE様)が具体的な仕様・システム設計を行い、システム開発を進行されました。開発中に議論的となったのが、ハード面の仕様だったそうです。特急などの一部の車両には既に自動放送システムが装備されていたため、既存システムごと改修するには車両本体の改造まで必要となり、準備の長期化が予想されました。そこで短期での導入を目指していた近鉄様では、車掌が携帯できるタブレット端末を使う案が浮上。KRE様で運用端末の検討が始まりました。まず重要視されたのが、端末の稼働時間。車掌の列車乗務時間は長ければ泊まり勤務を含め2日間にわたることもあります。列車内に充電用設備がないため、乗務中に稼働し続けられるようバッテリー自体の稼働時間が長いことはもちろん、バッテリー交換も想定する必要があります。その点、TOUGHPADは長時間稼働かつバッテリー交換も手軽にできるという点が魅力となったそうです。また、「車掌が携帯する」「列車内に設置する」シーンを想定し、落下や列車内の振動に耐える頑丈さも選定の大きなポイントになりました。さらに、鉄道業界ならではのニーズとして、保証・保守対象期間が長期であることにも注目されました。「車両の部品は長期使用を前提に供給されます。一方、多くの民生用タブレットは生産・販売後の商品サイクルが短く、長期運用では保守が効きにくいもの。車両設備の一部として運用する端末ですから、故障の度に機種変更では困ります。対して、TOUGHPADは保証期間が長く、部品の在庫も長いという点で安心して導入できました」。加えて、OSがAndroidであること、操作しやすいサイズ感という観点から7型のFZ-B2に決定されました。

導入のポイント

- ポイント1** 長時間稼働と交換できるバッテリー
- ポイント2** 振動や落下にも耐える耐振動・耐衝撃性能
- ポイント3** 長期運用できる安心の保証・保守体制

導入のメリット

高い操作性で多言語車内放送を手軽に。車掌業務を支援し、「サービス」と「安全・安心」の向上に貢献。

FZ-B2採用後は、簡単な設置作業など細部の詰めを実施。検討から1年半の短期で導入を実現し、全線の特急列車と奈良・京都・橿原・天理線の一般列車で運用が開始しました。

具体的な運用としては、車掌が列車乗務時に所定の位置にFZ-B2を置き、専用コネクターで車両の放送装置と接続。運行路線や列車の種別(特急・準急・普通などや上り下りなど)を画面で選択・設定すれば、あとは運行中も必要なタイミングで画面をタップするだけで自動音声の流れます。



導入初日、開発関係者は対象路線に乗車。走行音やお客様の話し声が飛び交う車内でも各国語ともクリアに聞き取れることを確認し、ほっと胸をなで下ろされました。またお客様からも「訪日外国人対応として良い取り組みだ」「音質が非常にクリアで放送が聴きやすい」と評価も上々。奈良や京都など訪日外国人のお客様が多い路線では、特急券が必要であることを知らずに特急に乗り込んでいた外国人客が外国語放送を聞いて気がつき、乗務員に申告されたり、下車されたといった、多言語車内放送による案内サービス向上の成果も報告されました。

導入メリット1

操作性向上による車掌の業務負荷軽減

導入メリット2

列車の運行に欠かせない安全・安心への貢献

導入メリット3

訪日外国人旅行客への案内サービス向上



効率的に運用ができるよう事務所には約80台が収納できる充電ラックを設置。

採用機種: 頑丈7型タブレット TOUGHPAD FZ-B2
用途: 多言語車内放送システム用端末

※掲載内容は取材当時(2016年4月)のものです。

お問い合わせは…

法人向け案件別対応、ご購入やデモ機お貸出し等のお問い合わせ一次窓口

ダイレクトマーケティングチーム

☎ 0120-878655

受付時間 9:30~17:30(土日、祝日、年末年始、お盆除く)

パナソニック株式会社
ITプロダクツ事業部

〒570-0021 大阪府守口市八雲東町1丁目10番12号

このチラシに記載の内容は
事例取材当時のものです。