

東京急行電鉄株式会社

社内の迅速かつ的確な情報共有のためBoxとモバイル端末を大量導入 現場写真を即座に共有しトラブル対応を効率化、お客様の利便性も向上



目的

鉄道事業においてお客様の安全や利便性を向上させるべく、運行トラブル時などの際に迅速かつ詳細な情報共有を実現する手段を模索していた。構築不要で迅速に導入でき、社員たちに手間を取らず、汎用性のあるソリューションを検討。

ソリューション

MKIが提供するBoxと、スマートフォンやタブレットの組み合わせを採用。モバイルアプリBox Captureにより、撮影した現場の写真を手間なく迅速に共有。情報を知った他の社員たちがそれぞれ自発的に活動できるようにした。

効果

トラブル時の情報共有を効率化したのみならず、会議のペーパーレス化など様々な用途にBoxを活用。モバイル端末とBoxの組み合わせが働き方を変えるための必須ツールとして社内に認知され、今後さらなる活用を検討中。

1922年設立の目黒蒲田電鉄を源流とする私鉄大手であり、東急グループの中核企業である東京急行電鉄株式会社（略称:東急電鉄）。その電鉄事業を担う鉄道事業本部では、トラブル時の早期対応やお客サービス向上を目指し、現場の状況を迅速に伝達できるようにする仕組みを模索していました。この課題に対し今回、スマートフォンやタブレットを従業員に配布し、MKIがBox Japanの代理店として提供するBoxを導入して、写真やテキストの共有を行っています。

東急電鉄において鉄道事業を担当する鉄道事業本部では、お客様の安全はもちろん利便性の向上を図るべく、常に様々な取り組みを進めています。その一環として、運行トラブル時などの迅速な情報共有手段を模索していました。この課題に向き合ったのが、電気部計画課です。電気部は、情報システム部門とは別に鉄道事業関連のシステムなどを手掛ける部署、その中でも新しいことに取り組んでいく課が計画課で、課長・課長補佐含め5名の小さなチームからスタートしました。

犬塚 真一 氏

東京急行電鉄株式会社
鉄道事業本部 電気部 計画課 課長補佐



電話による口頭での説明よりも迅速かつ詳細な情報共有の手段を模索

「以前は、トラブルなどが発生した際の詳細なやり取りは、主に電話で行っていました。例えば駅員が鉄道設備の異常を発見した場合、その情報を聞いて現業区の設備担当者が現場に赴き、そこで把握した状況を運行管理などの部署へ連絡して判断を仰ぐ、といった流れだったのです」と語るのは、計画課 課長補佐の犬塚真一氏。

電話による口頭での説明では、必ずしも状況を的確に伝えられるとは限らず、また連絡が行き交う中で情報が錯綜しがちで、判断者が全体像

を掴むまでの時間もかかってしまうといった課題があったのです。情報伝達の遅れは対応の判断の遅れを招き、復旧までの時間も長引いてしまい、ひいてはお客様の利便性にも悪影響を及ぼします。情報の整理に手間取れば、お客様への情報提供も遅れたり正確性を欠いたりするからです。

こうして、2015年4月から発足した計画課では、より迅速かつ詳細に情報を共有できるようにするための改善手法の検討を開始しました。

導入のスピード感や操作性、汎用性などを考慮し、BoxとiPhone/iPadを選択

犬塚氏は、「スピード感を考えると開発不要で導入できるものが望ましいと考えていました。また、あまり面倒な操作がなく皆が手軽に使えることや、専用でなく汎用性の高いソリューションであることも条件として、他の鉄道会社にもヒアリングするなどして検討を進めました」と、検討時の条件を説明しています。

そうして選ばれたのが、MKIがBox JapanのPremier Partnerとして提供するBoxでした。スマートフォンやタブレットを社員たちに持たせ、

Boxモバイルアプリの一つであるBox Captureによって撮影から共有まで即座に行えるようにすることを考えたのです。また、端末は全てiOSで統一し、iPhoneおよびiPadを採用しています。

「iOSを選んだのは、セキュリティ面の判断に加え、端末の統一感も考慮した結果です。また、将来的に独自アプリを開発する可能性も考慮し、開発が容易そうな端末プラットフォームにしたという考えもありました」（犬塚氏）

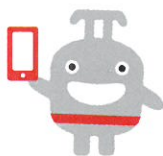


東急電鉄

名称 東京急行電鉄株式会社
所在地 東京都渋谷区南平台町5-6
事業内容 鉄道事業として東横線、田園都市線、目黒線など東京都から神奈川県にかけて数々の路線を営業するのみならず、不動産やホテル、小売など幅広い事業を手掛ける、東急グループの中核企業。

東急線キャラクター

のるん



<http://www.tokyu.co.jp/>

三井情報株式会社

Box Captureが社内の情報共有カメラアプリという位置付けに

東急電鉄のBox導入は、東急グループのイツツ・コミュニケーションズ(略称、イツツコム)が窓口となって行われ、現在では約1450アカウントが利用されています。また端末は、まず2015年12月に300台を導入、続いて2016年4月に1100台を追加し、合計1400台が現在使われています。

「鉄道に携わる従業員は全体で約3000名なので、その約半分の台数です。技術職には1人1台を専用で渡していますが、乗務員は乗務時のみ携帯させ、駅では事務室などに共有品として常備しているため、台数と利用人数はイコールではありません。端末をスマートフォンにするかタブレットにするかは、導入前に各部署へヒアリングし

た上で選択してもらい、本社系の部署ではiPad、現場系の部署ではiPhoneが主体となっています」(犬塚氏)

当初の目的であった現場からの迅速な情報共有においては、想定した通りBox Captureが役立っています。このアプリは、標準のカメラアプリと違ってアップロードの手間が不要で、現場では余計な時間を取られず済むようになり、他の場所にいる社員たちも現場の情報をBoxから素早く把握できるようになりました。そして今では、Box Captureが社内情報共有カメラアプリのような位置付けになっています。

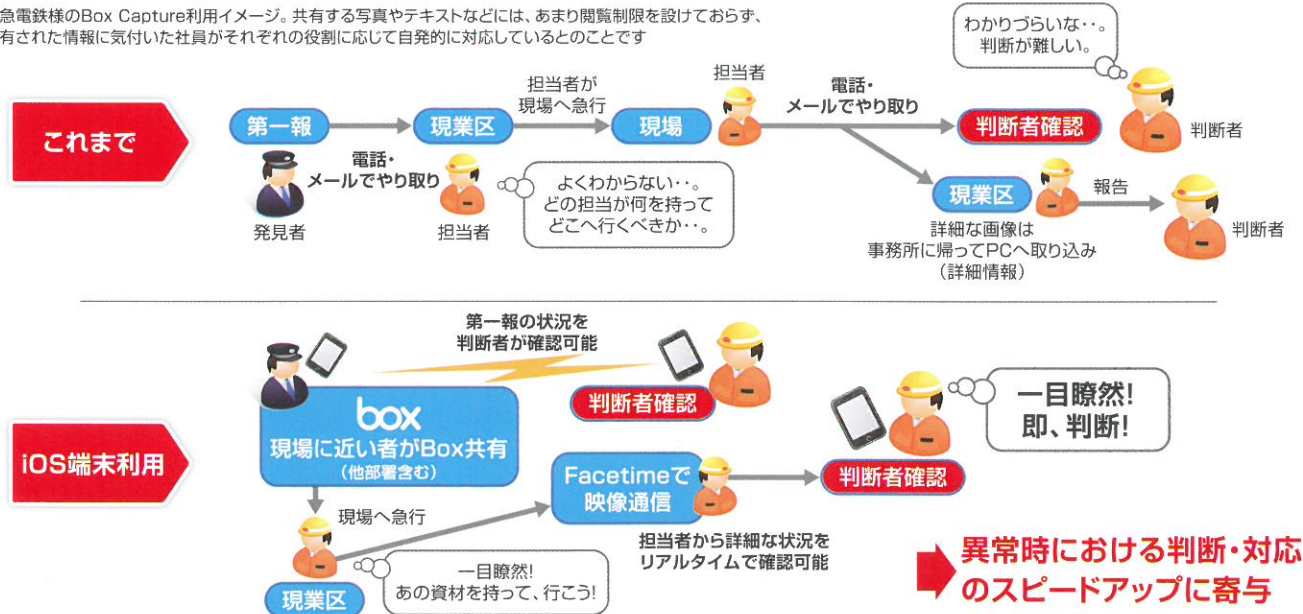
働き方を変えるツールとして、他の用途にも広く活用を推進

さらに、Boxは他の用途にも活用されています。例えば会議の資料共有にもBoxが使われ、ペーパーレス化に大きく貢献しました。印刷や配布、処分といった手間や時間が不要になるのはもちろん、会議直前にも資料を変更することができるようになりました。また部署によっては、Box Notesアプリも使われています。現場での作業状況などを、Box Captureの写真だけでなくBox Notesのテキスト情報でも共有することで、時系列での把握が容易になったといいます。「Boxは社内の情報データベースなどにも使われており、モバイル端末との組み合わせで働き方を変えるツールとして、今では必須の存在と考えています。まだ本格導入から半年ほどですが、予想以上に

活用が進んでおり、MKIによるとライセンスの85%くらいがアクティブ(ログインし利用している状態)だそうです。これはかなり高い利用率だと聞きました。社内アンケートでも、約8割がBoxを評価しているといった結果が出ています。特にBox Captureは、利用促進策が必要ないくらい利用されています。やはり撮るだけで共有される点が良いですね。もちろん我々も、その点にこだわって選定しました。他のソリューションでは、なかなかできません。今後も、さらにモバイルを役立てられるアプリを入れていくつもりです」と、犬塚氏は高く評価しています。

現在の障害発生時における活用事例

東急電鉄様のBox Capture利用イメージ。共有する写真やテキストなどには、あまり閲覧制限を設けておらず、共有された情報に気付いた社員がそれぞれの役割に応じて自発的に対応しているとのこと



※このカタログに記載の会社名、製品名は、それぞれ各社の商標および登録商標です。 ※iPad、iPhoneはApple Inc.の商標です。 ※このカタログに記載されている内容は予告なしに変更する場合があります。

【お問い合わせ先】

MKI 三井情報株式会社

〒105-6215 東京都港区愛宕2-5-1 愛宕グリーンヒルズMORIタワー
E-mail: sales@ml.mki.co.jp

コーポレートサイト: <http://www.mki.co.jp/>