

お客様事例 : お忘れ物管理システム

東京地下鉄株式会社様

視認性をアップさせ、直感的な操作性を実現

検索・入力効率が上がり、全線各駅へ瞬時に情報共有が可能



東京地下鉄株式会社
設立 : 2004年4月1日
所在地 : 東京都
資本金 : 581億円
事業内容 : 旅客鉄道事業の運営等
URL : <http://www.tokyometro.jp/>

POINT

- ・ 検索しやすいデータ管理と分かりやすい画面
- ・ 登録の効率化を実現する直感的な入力インターフェイス
- ・ 導入後も継続した定例会を実施するなど、アフターケアも充実

東京都区部を中心に9路線 195.1キロの地下鉄を運営し、うち7路線で他社と相互直通運転を実施しています。そのネットワークは、相互直通運転先を含め、合計で532.6キロにもなり、一日724万人のお客様にご利用いただく、首都圏の広域鉄道ネットワークの中核を担っています。そこには毎日、約1,800件のお忘れ物が発生しています。

要望

自社仕様の文言で分かりやすく 効率重視で使用感の良さを重視

当社システム

視認性の高いインターフェイス、要望に沿った登録・検索のしやすさを実現

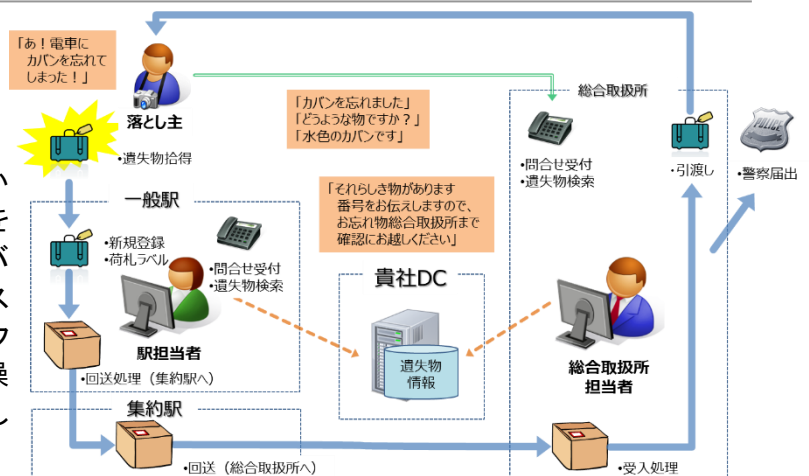
導入効果

よくあるお忘れ物の登録が格段に効率化

今回ご利用いただいた製品

お忘れ物管理システム

入力・検索のインターフェイスを直感的に分かる色・記号で表現し、検索しやすいデータ管理を実現。また、入力時の選択項目をマスタ化し、バーコードリーダに対応させることで、入力のミスやブレを最小限にできます。各担当者へのアクセス権限設定も柔軟に行え、不正防止のため操作ログを取得するなど、セキュリティ面も充実しています。



■プロジェクトの背景

東京地下鉄株式会社(東京メトロ)では、お客さまのお忘れ物を一つでも多く、少しでも早く御本人のお手元にお返しすることに重点を置いて、お忘れ物総合取扱所を運営しています。

この度、かつてより運用されているお忘れ物検索システム(お忘れ物管理システム)をリプレースすることとなりました。一般入札での公募ということで、要望に沿った仕様を満たし、構築費用が安価であった当社の提案が採用され、導入が決定しました。

今回は、導入に際しての背景や、運用開始後のご感想について、鉄道本部 営業部 お忘れ物総合取扱所 所長の山下俊介様にお話をお伺いしました。



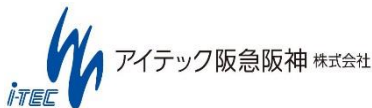
■システムリプレースのポイント

--- 今回のリプレースの要求事項として、特に重視された点について、お聞かせください。

お忘れ物管理は、間違っただけで登録は許されず、また、素早い情報入力が必要となります。操作は一つの画面で情報が管理できるため、大変便利に使っています。今までは、お客さまのお忘れ物登録の際、お忘れ物の分類から入力し、数ステップ必要でしたが、傘などよくあるお忘れ物については、ワンクリックで登録可能となり、効率的な対応が可能になりました。

操作方法が新しくなりましたが、視認性がよくなり、オペレーターも新システムの操作に慣れて、入力のスピードアップにも繋がりました。

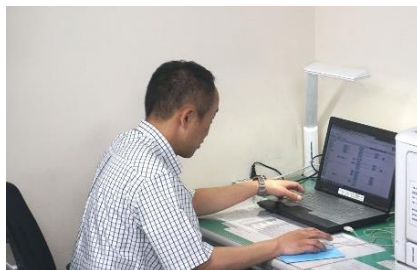
■本件に関するお問い合わせ



■お客様特有の用語にも対応

--- 導入に際して、気づかれた点について教えてください。

当社独特の用語などがありますが、「お忘れ物管理システム」は、同業他社に導入実績があり、打合せを重ねることで、用語を理解された上で対応していただいたため、安心してお任せすることが出来ました。



--- 運用開始後のご感想をお聞かせください。

昨年12月に導入したばかりではあるのですが、仕様に沿ったシステムができたものの、いざ運用してみると、こういう風には出来ないか、少し修正をして欲しいという要望が発生します。そんな時に、アイテックさんに連絡させていただくと、短期間で対応していただけるので助かっています。

導入後も毎月定例会を実施しており、意見や要望等を都度お伝えし、対応していただいています。

■今後について

--- 最後に、今後の展開についてお聞かせください。

お忘れ物が届けられた時に、瞬時に全駅に情報が行くということは、非常に大切なことであり、お忘れ物をされたお客さまにとっても少しでも早く手元に戻ることが大切です。現状、最善の状態でも運用を行っていますが、さらに効率よく運用するために、今後もご相談させていただきます。よろしくお願いいたします。

東京メトロ お忘れ物総合取扱所の皆様、ご協力いただき、ありがとうございました。

(内容は、2017年5月時点の情報です)

社会インフラ事業本部 営業部 営業課 担当: 森

電話: 03-6740-6005 URL: <http://itec.hankyu-hanshin.co.jp/>

本社 〒553-0001 大阪市福島区海老江1丁目1番31号

東京支社 〒105-0012 東京都港区芝大門1丁目9番9号 野村不動産芝大門ビル

中部支社 〒450-0003 名古屋市市中村区名駅南1丁目24番30号 名古屋三井ビルディング本館

2017年7月(A)