

Buddycom、垣根を超えた通信、ネットワーク効果で高まる利用価値 北陸新幹線で JR 東日本と JR 西日本のグループ通話を実現

株式会社サイエンスアーツ（所在地：東京都渋谷区、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(バディコム)」は、北陸新幹線にて、東日本旅客鉄道株式会社（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：深澤 祐二、以下「JR 東日本」）と西日本旅客鉄道株式会社（所在地：大阪府大阪市、代表取締役社長：長谷川 一明、以下「JR 西日本」）間のグループ通話の運用が開始されたことをお知らせいたします。



※企業間通信とは（ <https://www.buddycom.net/ja/faq/guide-37.html#index-1> ）

異なる企業のユーザーとグループ通話ができる機能です。企業間通信機能を利用することで、別企業、別契約であっても、グループ通話ができるようになります。

【導入背景】

現在、北陸新幹線は JR 東日本と JR 西日本の両社の区間をまたいで運行しています。北陸新幹線の営業区間は、東京—上越妙高間が JR 東日本、上越妙高—金沢間が JR 西日本の管轄となっており、両社の運転士と車掌は上越妙高よりも 2 駅東京寄りの長野駅で交代しますが、JR 東日本のアテンダントは交代せず、JR 西日本の営業区間も乗車します。

両社とも Buddycom を使用し、新幹線内の乗務員間の連携を図っていましたが、JR 東日本のアテンダントと JR 西日本の乗務員がグループ通話で連携を図ることはできませんでした。

【導入効果】

今回、JR 東日本と JR 西日本は、Buddycom の企業間通信機能の利用を開始し、北陸新幹線の JR 西日本管轄の 3,000 グループに、JR 東日本のアテンダントが参加しました。JR 東日本のアテンダントと JR 西日本の乗務員がグループ通話を行うことで、迅速な情報共有、お客様対応が可能になりました。両社を跨いで乗車するアテンダントによる企業間通信の導入は鉄道業界において初の試みとなります。

【エンドースメント】

・東日本旅客鉄道株式会社 新幹線統括本部 新幹線企画戦略部 安全・クロスリレーションユニット 高橋直子様

企業間通信機能を活用することで、JR 西日本様と今まで以上にシームレスな連絡体制を構築することができました。今後も連携を深めることで、さらなるサービス向上とお客様満足を追求し、お客様に選択していただける北陸新幹線を目指してまいります。

・西日本旅客鉄道株式会社 新幹線本部 新幹線運輸部 乗務員 G 高木明寛様

以前より、弊社乗務員から JR 東日本様のアテンダントさんと Buddycom での連携をしたいという強い要望がありましたが、同契約内であれば連携できないと認識していたところ、サイエンスアーツ様より企業間通信機能をご紹介いただき、会社を超えた連携を実現していただきました。本当にありがとうございました。

【Buddycom の今後の取り組み】

Buddycom は、これまで鉄道業界での導入を進めてまいりましたが、この度、北陸新幹線の乗務員やアテンダント・警備員間のコミュニケーションで JR 東日本と JR 西日本に貢献できることになりました。Buddycom は、簡単、速い、間違いないことを念頭に開発されましたが、デスクレスワーカーの要件に合う機能、そして、運用のシンプルさを評価いただき導入が進んでおります。

デスクレスワーカーの業務は、1 社で完結しないことが多々あります。鉄道業界においても鉄道会社、清掃会社、警備会社等、関連企業は多くございます。Buddycom では企業間通信機能で複数の企業をつなげることで、企業の垣根をなくしたコミュニケーションを実現したいと考えております。

今後も鉄道業界、ミッションクリティカルなデスクレスワーカーの現場で Buddycom をご活用いただけるよう、開発を行ってまいります。

【Buddycom の鉄道業界での導入実績】

東海旅客鉄道様の事例：<https://www.buddycom.net/ja/example/example-article07.html>

西日本旅客鉄道様の事例：https://www.buddycom.net/ja/articles/news/news_2020-03-19.html

東日本旅客鉄道様の事例：https://www.buddycom.net/ja/articles/news/news_2020-12-03.html

九州旅客鉄道様の事例：https://www.buddycom.net/ja/articles/news/news_2023-04-14.html

相模鉄道様、セントラル警備保障様の事例：https://www.buddycom.net/ja/articles/news/news_2022-03-30.html

京王電鉄様の事例：https://www.buddycom.net/ja/articles/news/news_2022-10-13.html

【業界特化の機能】

<双方向通話>

単方向通話の専用機の場合、誰かが話していると他者は発話できません。緊急時に別の会話を優先させるため、Buddycom では誰かが通話中でも発話できます。

<グループ数無制限>

車両ごとにグループを作る等、Buddycom は大規模な運用が可能です。

<定型文送信&グループ転送>

緊急時、1 分 1 秒争う中、指令や新幹線外の関係者に緊急事態を知らせるのは困難です。Buddycom では事前に定型文と転送するグループを設定しておくことで、指令や関係者が入っているグループへ緊急事態であることを音声で知らせることができます。

<アプリ機能の一括管理>

個別通話、チャット、ログアウト等、現場ではアプリを活用し DX を進めるうえで、制限が必要な機能も多々あります。

Buddycom は企業の要件に合わせて機能を制限することが可能です。

<企業間通信>

異なる企業のユーザーとグループ通話ができる機能です。企業間通信機能を利用することで、別企業、別契約であっても、グループ通話ができるようになります。

【業績に与える影響】

2023年8月期の業績予想に与える影響は軽微と考えます。今後開示すべき事項が生じた場合は、速やかにお知らせします。

■ 東日本旅客鉄道株式会社について (<https://www.jreast.co.jp/company/>)

東日本旅客鉄道株式会社は、1987年に日本国有鉄道から鉄道事業を引き継いだJRグループの旅客鉄道会社の一つで、東日本エリアを主とした鉄道路線網を有しています。

■ 西日本旅客鉄道株式会社について (<https://www.westjr.co.jp/>)

西日本旅客鉄道株式会社は、1987年に日本国有鉄道から鉄道事業および船舶事業を引き継いで発足した、JRグループの旅客鉄道会社の一つで、西日本エリアを主とした鉄道路線網を有しています。

■ 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、「世界中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700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】 東京都渋谷区渋谷一丁目2-5 MFPR 渋谷5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/>