

民鉄特急初となる乗務員へのリアルタイム通知サービス

Buddycom ベルの実証実験を

特急 スペース X 車内において開始します

～ 授乳や急な体調不良等に迅速に対応 ～

東武鉄道株式会社（以下、東武鉄道）と株式会社サイエンスアーツ（以下、サイエンスアーツ）は、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）」の新機能「Buddycom ベル」を活用し、**2024年3月1日（金）より、お客様が特急スペース X の多目的室のご利用を希望される際に、乗務員へリアルタイムに通知できるサービスについて実証実験を開始します。**

スペース X には、授乳や体調不良時にご利用いただける多目的室を設けておりますが、通常時は施錠しているため、ご利用の際には車内巡回を行う乗務員に申告する必要があり、タイムリーに利用できないといった課題がありました。

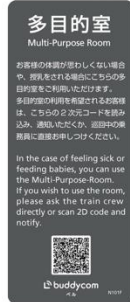
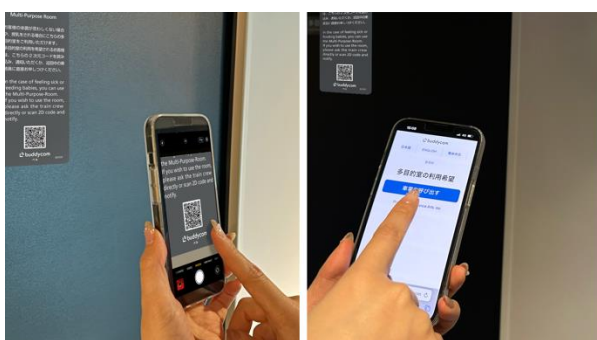
本サービス導入により授乳や体調不良などで多目的室を利用されたいお客様のニーズを乗務員が把握し、迅速に対応できるようになります。これにより、特に乳幼児をお連れのお客様にもお気軽にご旅行いただける環境を提供します。

あわせて、6号車（コックピットスイート・コンパートメント入口）デッキにも本通知サービスを設置するほか、多言語に対応するなど、さらなる利便性の向上を実現します。

東武グループでは「人にやさしく 人と地域が共に輝きつづける社会」の実現のため様々な取り組みをしております。様々なお客様が便利で快適にご旅行いただけるよう、引き続きサービスの向上に努めてまいります。

サイエンスアーツでは、本実証実験に採用された Buddycom ベルをα版として機能提供を開始いたします。今後、お客様のご要望を集約しさらなる機能開発を進め、鉄道業界をはじめ小売・宿泊・観光・無人店舗など新しいマーケットへの提案を進めてまいります。

■ Buddycom ベルの利用シーン



Buddycom ベル デモ画像
(開発中のデモ画面のため、一部変更になる可能性があります。)

5号車多目的室入口に乗務員呼び出し用のステッカーを掲示します。
お手持ちのスマートフォンから二次元コードを読み取り、乗務員に通知することで、乗務員用タブレット端末を確認した乗務員がお客様のもとに向かいます。
※業務の都合により直ちに対応できない場合があります。

<本件に関するお問い合わせ先> 東武鉄道株式会社 お客様センター TEL.03-5962-0102

■サービス概要について

(1) 開始時期 2024年3月1日(金)

(2) 概 要 特急スペース X 5号車の多目的室入口に掲示された二次元コードを、お客様のスマートフォンなどで読み込むことで、多目的室の利用を希望する旨について、乗務員に通知します。通知を受けた乗務員は、携帯する乗務員用タブレット端末を通じて内容を確認し、お客様への対応をスムーズに実施することが可能となります。さらに6号車(コックピットスイート・コンパートメント入口)デッキにも、同様の二次元コードを掲示することで、お客様が乗務員による対応を希望される際に、コックピットスイートを經由せずに通知することが可能になりました。また、本サービスは多言語に対応しており、増加する外国人旅行者に対してもさらなるサービスの向上が期待できます。

(3) そ の 他 多目的室は、体調が思わしくないお客様や授乳等でご利用いただけるお部屋です。

本サービスは利用希望が重複した際や、業務の都合により乗務員室を離れることが困難な場合、ご利用いただけない場合があります。

車内業務および運行状況により、乗務員の到着まで時間がかかる場合がございます。

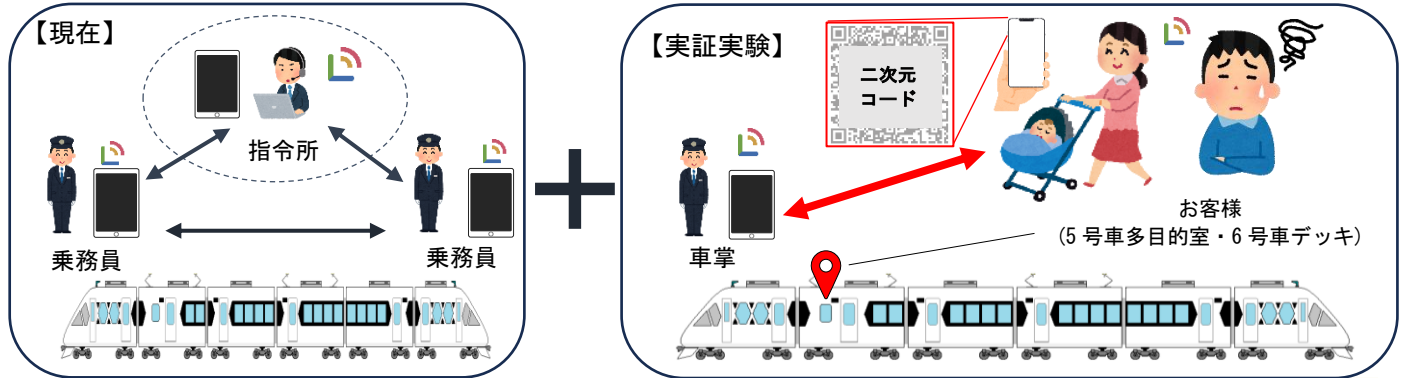
車内の無料 Wi-Fi をご利用いただけますが、モバイルデータ通信の場合、通信料はお客様負担となります。

<参 考>

■東武鉄道における Buddycom の活用について

東武鉄道では、2023年7月より特急スペース X をはじめ、ワンマン列車を除く全ての列車において Buddycom の運用を開始しております。特に特急スペース X における乗務員相互の連絡ツールとして活用しているほか、輸送障害が発生した際に乗務員と指令所などを結び現場画像を共有することで、早期運転再開を実現するツールとして活用しております。

今回、この Buddycom のお客様向けの新サービスである Buddycom ベルを活用し、実証実験を行うこととしました。



■東武鉄道 特急スペース X について (<https://www.tobu.co.jp/spaciox/>)

S P A C I A X



特急スペース X は、1990年に東武鉄道でデビューした特急「スペース」を正統進化させたフラッグシップ特急として、2023年7月15日にデビューしました。特急スペースの伝統を受け継ぎながらも、車両デザイン、インテリア、座席、環境配慮設計までさまざまなところをアップデートさせ、ワンランク上の日光観光の象徴として日々運行しています。また、2024年3月16日のダイヤ改正後は、新たに2編成を導入、全4編成とし、浅草から日光・鬼怒川エリアを毎日6往復運転し、より多くのお客様にご利用いただけるよう増発します。

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

buddycom



デスク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。新機能の Buddycom ベルは一般利用者がアプリインストール不要、二次元コードをスマートフォンで読み込むだけでスタッフを呼び出すことができる多言語対応サービスです。呼び出しは Buddycom の指定されたグループに通知され、合成音声で読み上げられます。Buddycom ベルの価格は1,000円/コード・月相当(税抜)

■[Buddycom ベルの詳細はこちら](#)