



すべての始まりは、都市部の交通を支える
東京メトロの“情報連携のICT化”だった

東京地下鉄株式会社

<https://www.tokyometro.jp/index.html>

業種：運輸・郵便 従業員数：5000名以上 地域：関東

設立年月日：2004年4月1日

事業内容：旅客鉄道事業の運営、関連事業の運営

従業員数：9,881人(2021年3月31日現在)

導入の背景

- 紙、電話、FAX等が中心のコミュニケーションの在り方を変えたい
- 全駅(一部駅を除く)で勤務中の社員がスマートフォンの携帯を開始。その利用率・定着率の最大化
- 当時開催を控えていた国際的なスポーツイベント等で海外からのお客様をお出迎えするにあたり、さらにご案内を強化する必要があった

サービス選定のポイント

- 特定グループ、全体への一斉送信(アナウンス)が可能か否か
- そのほか、ファイル・画像送信、音声通話の機能も搭載されていれば尚良し
- ガラケー世代も苦戦しない!難しいITリテラシーがらず、誰でも簡単な操作性

導入後に実感している効果

- 情報連携においてコミュニケーションの質・スピードの大幅改善に成功
- スマートフォン導入定着を後押し+すべてのコミュニケーションがワウトークから!までに浸透
- 導入教育いらず。誰もが使える優れた操作性

1920年に創立された東京地下鉄道株式会社が前身となる東京地下鉄株式会社（以下、東京メトロ）は、1927年に浅草一上野間で東洋初の地下鉄営業を開始し、それから94年が経た現在も「東京を支える交通のライフライン」の中心として存在しています。

- 総路線距離：195.0km
- 駅数：180 駅
- 車両数：2,716 両
- 輸送人数（1日平均）：約 755 万人

※2020年3月末時点

まさに、この圧倒的な数字こそ、東京メトロが如何に私たちの生活に必要な不可欠な存在なのか、というのを示しています。

東京メトロは、現在、鉄道業、流通業、不動産業、広告・情報通信業という様々な事業を展開しています。そして、その中でも鉄道事業が軸となり、輸送サービスにて9路線中7路線で相互直通運転を実施し、そのネットワークは相互直通運転先を含めると約550kmにもなります。

まさに、首都圏の巨大な鉄道ネットワークを形成し、郊外から都心へのシームレスなヒトやモノの輸送手段となっております。

その東京メトロが近年、鉄道事業において、「ICTを活用した質の高いサービスの提供」のために、業務上の情報連携（コミュニケーション）手段を見直し、社員間の迅速な情報共有等を図るため、ビジネスチャット導入にいたしました。

東京メトロは、なぜコミュニケーション改善を図る策としてビジネスチャット導入を決断したのか。さらに、実際どのような課題を解決したいと考えていたのか、導入後それをどう活用しているのか、という点について、鉄道本部 営業部 旅客課 副主任の赤萩文康様、同じく旅客課の岸本健一様にその真相を伺いました。

※当記事のメイン画像は東京メトロ銀座線・上野駅の改札口にて撮影。右が鉄道本部 営業部 旅客課 副主任の赤萩様、同じく左が旅客課 岸本様

※当インタビューは、新型コロナウイルス対策としてマスク着用かつ、ソーシャルディスタンス形式で行い、写真撮影のみマスクを外し短時間で実施いたしました

参照：About Us | 2分で分かる東京メトロ
<https://tokyometro-recruit.jp/company/2minutes/>



※地下鉄イメージ画像

情報連携手段のICT化！ヒト・モノを 安心安全に、そのための決断だった

— 2021年1月末で、東京メトロが弊社サービス（ビジネスチャット）を導入してから1年以上が経過しました。現状はいかがでしょうか。

東京地下鉄株式会社 鉄道本部 営業部 旅客課の岸本健一様（以下、「東京メトロ 岸本様」）：いきなり結論からお伝えしてしまう形ですが、私たちが業務を遂行する上で、すでに無くてはならない存在です。これまでのアナログな（情報連携）手法からの脱却の第一歩を想像以上にスムーズに踏み出すことが出来たと考えています。実際に操作する従業員からもほとんど不満はなく、その浸透スピードも早かったです。

東京地下鉄株式会社 鉄道本部 営業部 旅客課 副主任の赤萩文康様（以下、「東京メトロ 赤萩様」）：岸本のいうとおりで、もともと「操作性がシンプル（＝簡単）」という点が御社のサービスを導入するにいたった決め手の1つでした。

老若男女を問わず、普段スマートフォンを利用していない社員からも「操作が難しい」という相談はほとんどありませんでしたし、社員同士で教えられる内容でもあったので、そのあたりは若い社員にベテラン社員が質問するという構図で、新たなコミュニケーションのきっかけにもなっています。

— 冒頭から非常に嬉しいお話をありがとうございます。ちなみに、詳細を伺っていく前に、まずはじめに、赤萩様と岸本様の普段の業務についてお聞きしても宜しいでしょうか。



鉄道本部 営業部 旅客課 副主任 赤萩文康様

東京メトロ 岸本様：私の担当業務は、シンプルに言うと「お客様へのご案内サービス品質の向上」となります。

鉄道本部 営業部 旅客課に所属し、主に駅構内における「混雑対策」「訪日外国人のお客様に向けた情報提供」「お体の不自由なお客様等へのサービス向上」が主たる業務です。具体的

な例を1つ挙げますと、当社独自にカスタマイズした多言語翻訳アプリを導入し、駅構内における訪日外国人のお客様に向けたご案内に役立っています。

東京メトロ 赤萩様：私も基本的には、岸本と同様の業務内容となります。しいて岸本との“違い”を言うのであれば、私は元々駅業務の経験が長く、「現場の駅員目線で物事を考える」ことが求められていると思っています。

— 岸本様も、赤萩様も、“お客様目線で” というのももちろん、実際に働く従業員の方にとっても、充実・満足度の高い施策等を考え、実行されているのですね。

東京メトロ 岸本様：まさに、その両軸で考えるようにしています。

もちろん、ご利用いただくお客様に安心・安全に、そのうえで（お客様には）高い満足感を持っていただくことが一番大切ですが、その想いに応えるためにも働く側も最高のパフォーマンスを発揮できる環境を引き出していきたい、と考えております。

— ちなみに、すでにご利用いただいて約1年が経過するわけですが、東京メトロがビジネスチャット導入を検討するにいたった背景について教えていただけますでしょうか。

東京メトロ 岸本様：東京メトロがビジネスチャット導入にいたった背景として、その1つに「ICTを活用することで、より質の高いサービスを提供したい」といった考えがありました。

その1つが2019年10月頃から、全駅（一部駅を除く）で勤務中の社員がスマートフォンの携行を開始したという決断です。

東京メトロ 赤萩様：お恥ずかしながら、その方針転換までは、東京メトロでは「紙」「内線」「インターフォン」など、昔からの方法（＝アナログなコミュニケーション手法）を駆使しながら、本社と各駅、各駅（の事務所、監督者）とその駅構内にあるすべての改札口等と連絡や連携を図っていました。

東京メトロ 岸本様：その状況下で迎えた勤務中の駅社員全員へのスマートフォン導入ということもあり、かなりの一大プロジェクトであったと思います。

これまでの手法を見直し、「駅業務のICT化を積極的に推進していく」という舵切りでした。

私自身、世の中の変化に伴い、「お客様に付いていけない状態」が発生していることに危機感を抱いていましたので、情報を提供する側の我々としてもICTの活用を進めていくことは必須であると考えておりました。

ICT化によって東京メトロ内の情報連携時の質・スピードが格段にUP！



鉄道本部 営業部 旅客課 岸本健一様

— スマートフォン導入という決断をした東京メトロ。赤萩様、岸本様の部門では、その利用促進・普及というのも重要なミッションだと伺いましたが、いかがでしょうか。

東京メトロ 岸本様：先程、冒頭でお伝えした（私の）業務内容を少し補足すると、「お客様サービスの向上を図る」とことであるとともに、それを実現させる（社内での）環境整備というのも私たちの重要なミッションです。

そのため、導入したスマートフォン内にどのようなアプリがあればより良いサービスの実現につながるかということも考えるのも、私たちの業務となります。

東京メトロ 赤萩様：ちなみに、私が駅社員当時「これは解決したい！」と思っていた課題の1つに「ペーパーレス化」がありました。これはまさに習慣・文化とも捉えられるものですので、根が深いものでした。

東京メトロ 岸本様：そのペーパーレス化という点においても、実はWowTalk導入が改善をもたらしてくれました。これまで駅事務所から各改札口の係員に対しての情報伝達は、内線や業務用放送を各自が聞き取ってメモに書き起こしたり、用紙を配付することで行っておりましたが、WowTalkのトーク機能を活用した「一斉送信」で一気に対応できるようになりました。また、それによってすべての改札口、すべての駅社員での「（情報の）認識のずれ」がなくなりました。

東京メトロ 赤萩様：例えば、指令所から各駅にある情報が伝達されたとします。その際、指令所から各駅に情報を伝える主たる方法というのは、FAXや内線でした。

そして、一度各駅の事務所で集約された情報は、各駅のすべての改札口に展開されていきます。その際の方法も、紙での共有や、すべての改札口に備え付けられているインターフォンを通じてでした。

東京メトロ 岸本様：あと、別の視点でも従来の方法には課題がありました。それが、発信者側からの一方通行感の強いやりとりだったという点です。

受け取り手がどういう状況なのかというのが分からない状態にもかかわらず、発信者側のタイミングでコミュニケーションを図る形でしたので、受け取り手のタイミング、例えばお客様対応中だったりすれば、その情報を冷静に聞き取ることができず、改札口、もしくは駅社員によって「情報のズレ」「情報格差」が起ってしまっていたわけです。

東京メトロ 赤萩様：WowTalk を導入し、トーク機能でこれまでのコミュニケーションロスの課題を解消できたのは非常に大きな事だと思っています。

東京メトロ 岸本様：トーク機能で一齐送信ができるという利点もさることながら、WowTalk の既読 / 未読機能も非常に役立っています。複数人を対象にメッセージを送信した際、誰が既読 / 未読なのかが一目でわかるので、その後のフォローもしやすいです。すでに活用して約1年以上が経過。かなり現場のオペレーションが楽になりました。

— そのほか、具体的な活用シーンについて教えていただいても宜しいでしょうか。

東京メトロ 赤萩様：(駅の)現場での活用例を私からお話しします。例えば、電車内、駅構内等の混雑状況を駅社員同士で共有する場合のやりとりです。従来は主に各駅の事務所と改札口に設置されている内線・インターフォンを通じて情報共有を図っていました。

そのため、受け手側が改札口にいなければ情報を受け取ることとはもちろんできず、コミュニケーションの確実性という観点で課題を抱えていました。ただ、現在はスマートフォンが各駅社員に貸与されているため、移動しながらでもコミュニケーションが可能です。

一部の駅では片耳のハンズフリーイヤホンを付けて業務にあたっており、現在は情報の「質」「スピード」両面で課題を一掃できています。

東京メトロ 岸本様：どういうツールを導入しようか検討している際、「セキュリティが万全で、音声だけでなく、操作が難しくなく、普段使いしているアプリのようなトーク機能があれば」という意見から、結果的に WowTalk を導入したわけですが、まさに当時の期待どおり！という現在があります。



取材の際は終始、新型コロナウイルス対策のためマスクをしながらインタビューを実施

— 緊急(トラブル)時の対応等ではどのような活用をされているでしょうか。

東京メトロ 岸本様：我々ですと特に輸送障害(人身事故等)が発生した際、一齐送信や音声通話等を活用したやり取りというのが必要となります。

従来の連絡体制に加えて、一連の流れを「WowTalk の(メッセージの)一齐送信」で行うことも可能となり、非常にスッキリしました。質やスピードにおいても、私たちのコミュニケーションを支えてくれているのが WowTalk です。そのおかげで、現在は、改札口によって、駅社員によってという情報格差もなくなり、常に最適な情報をお客様にお伝えすることができています。

情報の量も質もスピードも高い満足度。 伝言ミスがなく、ペーパーレスも実現



インタビュー時の様子を撮影する目的で、一時的マスクを外してもらい、インタビューカットを撮影

東京メトロ 赤萩様：今の私たちにとって、WowTalk は業務に欠かせないツールです。インフラの中心です。

東京メトロ 岸本様：今では指令所からのアナウンスを聞いた、事務所にいるいわゆる監督者(=責任者)が、駅メンバー全

員が招待されているトークグループにメッセージを投稿するだけで情報共有を行うことも可能です。「XX時XX分に輸送障害が〇〇〇〇駅で発生」というのがWowTalk経由で共有されてくる形です。それを確認すれば、全員へ同タイミングに、同じ情報を届けられるので非常に便利です。

東京メトロ 赤萩様：情報連携における無駄がなくなりましたね。それに、WowTalkで投稿（＝メッセージ送信）すること自体がエビデンスになりますし、その点も便利です。

— 業務遂行、情報共有という点において「無駄がない」というのは良いですね。ちなみに、WowTalkアカウントをお持ちなのは、すべての駅社員の方ということで宜しかったですでしょうか。

東京メトロ 岸本様：WowTalkアカウントは、すべての駅社員と本社営業部社員に付与しています。

駅単位での個別グループでは活発に双方向的な情報共有が行われている一方で、本社と駅との間での情報発信の流れでいうと、「本社⇒各駅」という循環が主なもので、一方通行が多い印象です。

逆の流れというのは駅社員個人から他のWowTalkアカウントを持つ数千人の同僚に斉送信する形になるので、それは相当な勇気が……さすがに送りづらいかもしれないですね（笑）

ただ、本社員と駅社員個人のコミュニケーションツールとしても活用できる可能性も秘めていると認識しておりますので、改善すべきポイントの1つかと思っています。

— ちなみに「コミュニケーションをICT化する」「スマートフォン導入にあたり、お客様サービスの向上や業務効率化につながるシステムを導入する」ことが決定した際、駅社員の方の反応はどうでしたか？

東京メトロ 赤萩様：スマートフォンを普段から使い慣れていないという方からは不安に感じているような声は聞こえてきましたが、基本的には大きな混乱等はありませんでした。

しいて言えば、スマートフォンが貸与されたばかりの頃は、1つひとつ、どんなアプリをインストールしているのかを説明して回りましたし、そのあたりでは苦労しました。

ただ、お世辞ではなく、WowTalk単体でいうと、特段こちらから操作方法を説明しなくても概ね使ってくれてましたし、駅社員同士で教え合っ、全員が普通に使いこなしてました。

東京メトロ 岸本様：WowTalkは導入後、時間をかけずに浸透・定着していきました。やはり、普段の生活でも使い慣れているアプリに操作性も画面デザインも似ているというのがポイントだったようです。

— お客様側は、東京メトロの職員が“業務用のスマートフォン”が貸与されていることを、もちろん知りません。そのため、お客様側から「仕事にスマートフォンを操作している」というような注意を受けたケースなどはありましたでしょうか。

東京メトロ 赤萩様：今の時点ではそうした問い合わせ等はほとんどありません。そこに関しては、スマートフォンを貸与した時点でルールを決めていたので、仮にそのようなお問い合わせや注意があったとしても、（きちんと調査はいたしますが）ご理解いただけるはずですよ。

東京メトロ 岸本様：お客様に私的利用等の誤認を与えないよう、駅社員に対しては業務に限った厳正な使用を指導しています。またネックストラップには、「業務用」の記載をすることで外見からも業務に使用していることが分かるよう工夫をしています。

アナログからの脱却！情報連携のICT化によりサービス品質の向上を実現

（これまで前編。以降、後編）— 質問が重複し恐縮ですが、ビジネスチャット（WowTalk）を普段どのように活用されているのか、改めて教えていただけますでしょうか。



東京メトロ 岸本様：WowTalkは本社営業部社員と、すべての駅社員にアカウントを付与する形で活用しております。本社においては、社員同士の業務連絡はもちろんのこと、イベント開催時にはハンズフリーイヤホンとあわせて同時通話ツールとして活用することもございます。また、「通知機能」を活用して本社側からの周知事項を駅に対して一斉に配信を行う“本社員と駅社員をつなぐツール”としても活躍しています。駅では、輸送障害発生時の振替輸送情報をはじめとした異常時やイベント時の対応における情報共有に活用しております。

— ビジネスチャット導入以前、東京メトロ社内の業務上の情報伝達（コミュニケーション）手法について教えていただけますでしょうか。

東京メトロ 岸本様：東京メトロでは、「本社・指令所から各駅へ」、さらに「各駅の事務所から、その駅にあるすべての改札口へ」と発信される連絡体制が存在します。本社や指令所から現場への連絡について、ビジネスチャット導入以前は、通常時については本社側が作成した紙ベースの通知文、緊急度の高い場合についてはFAXで各駅に連絡を行うことが情報共有の中心でした。ただ、その場合、情報展開のスピードに限界があることに加え、受け手である駅側の確認状況を詳しく認知できない状況にありました。



東京メトロ 赤萩様：駅社員の経験が長い私から、続いては各駅に共有された情報がどのように現場に展開されていたのかを説明いたします。

こちらでも駅間の連絡は鉄道電話と呼ばれる内線やFAXが主に使われておりました。ただ、電話は聞き間違いなどによる伝達精度の低さ、1対1でしか話せないなどの情報展開力の弱さ、相手が接客中の場合は連絡が不可能であるといった課題がありました。

FAXについても相手が確認したかどうか分からない点が問題として挙げられておりました。また、異常時には運行情報を業務放送などの音声で周知していたため、接客中などの理由で聞き逃してしまうと、あとから事務所に個別で確認する必要があるなどの問題点もありました。

東京メトロ 岸本様：先程冒頭でも少し触れましたが、本社員同士での情報共有という形でも使われています。こちらは従来であれば、デスクに在席している際は、メール、内線、もしくは対面で、という方法でコミュニケーションが可能でした。

ただ、駅に出向くことが多い仕事柄、外出（離席）していることも珍しくなく、そうしたメンバーとの情報連携手段を改善したい（もっとスムーズにしたい）という話が出ていました。まさに、そのニーズをWowTalkが解決してくれました。

— 業務上、WowTalk導入で体感した、メリット、生じた変化など、ありましたでしょうか。

東京メトロ 岸本様：最も効果を感じている点は、情報展開のスピードという面です。格段に上がりました。冒頭でお伝えしたようなコミュニケーションが当たり前だった東京メトロでは、今回のWowTalkを導入したことで体感した情報共有のICT化というのは、想像以上のインパクトがありました。

東京メトロ 赤萩様：加えて、文字データだけではなく画像データも簡単に共有できることで、駅の混雑状況や異常が見つかった場合の関係各所との情報共有などに対するハードルが大きく下がりました。これは駅勤務のメンバーからは評判がいいですよ。私も、駅社員時代の経験を持つので、それが手に取るようにわかります。また、既読/未読機能によって情報を届けたい相手がきちんと情報を確認したのかをリアルタイムで知れる点も現場から好評です。

東京メトロ 岸本様：弊社では2019年から全駅（一部駅除く）にスマートフォンを導入してからWowTalk以外のアプリの導入も進めており、WowTalkはそうしたアプリに関するアップデート情報等の連絡にも活用されています。WowTalkを通じて情報を共有・周知し、これまでバラバラに管理されていた駅業務に関する情報をスマートフォンに集約することもできています。

— 「課題解決」という切り口以外でのビジネスチャット導入理由というのはありましたでしょうか。

東京メトロ 赤萩様：何と言いましても、1番は弊社全体における「ICTを活用した質の高いサービスの提供」の推進というのが最も大きな理由でした。またそのきっかけとして、当時開催を控えていた国際的なスポーツイベント開催への対応がありました。

通常時、異常時にかかわらず、いずれの箇所においてもお客様のご案内強化を図るとともに、業務の効率化を図るため、どこにいてもリアルタイムで最新情報をやり取りできる環境をつくりだしたいというのが狙いでした。

東京メトロ 岸本様：あとは東京メトロをご利用いただく「お客様側の情報取得スピードの加速」というのも理由です。私たち自身も普段の生活の中ではスマートフォンを活用し、リアルタイムに情報交換し、最新の情報を自分たち自ら入手できる、というような行動をとっています。

しかし、それでいて、私たちが働く現場では、紙、FAX、内線、インターフォン……まさにそうした部分からお客様が把握している情報とのギャップが生まれてしまっている部分もあったかもしれません。

東京メトロ 赤萩様：スマートフォンが導入される前は、駅社員単位ではなく、各駅の改札口にタブレットが1台ずつ設置されていました。それが個人に紐づくようになり、さらにコミュニケーション改革が進み、情報共有の安心安全が担保され、スピードもより最適化されました。

東京メトロ 岸本様：今はコミュニケーションに関する不安が軽減されたうえで業務が進められるので非常に快適です。

東京メトロ 赤萩様：だからこそ、メッセージの一斉送信もそうですが、それに加えて、トーク機能ではテキスト送信だけでなく、スマートフォンで撮影した画像の送受信も可能で、さらに音声通話機能も搭載されている……結果的に、私たちの考えていたツールに限りなく近いのが WowTalk でした。

正しい情報を滞りなく、可能な限り鮮度を落とさず届ける！ それを実現可能に



東京メトロの WowTalk 活用シーン

駅での活用

- 異常時における運行情報の共有
 - 終電時における一斉通話機能の活用
- ※各路線の終電時の接続、乗り継ぎ関連のやりとり
- (次の担当者への) 引継ぎ事項の共有
 - 線路内に落としたモノを画像で撮影。
他メンバーに情報共有

その他の活用

本社から「通知機能」を使い、下記のような情報周知を実施

- 定期券うりばで発売している限定企画券の在庫状況共有
- ほかのアプリのアップデート情報、メンテナンス情報共有
- アプリの活用方法共有

— 続いて、実際の運用状況、活用方法について、具体的に伺えますでしょうか。

東京メトロ 岸本様：まずは、私から「終電時における一斉通話機能の活用」についてご説明します。「終電時における一斉通話機能の活用」には、終電時の各路線の運行状況を共有し、乗り遅れ等でお客様に迷惑がかからないようにする、とい

う目的があります。例えば、半蔵門線が2分遅れたら、東西線も2分待ってもらい、(可能な範囲で)終電の接続をしましょう、というものです。

従来は、それを無線機やいわゆる固定内線で行なっていました。ただ、WowTalk 導入後は、その情報共有をハンズフリーのイヤフォンを付けて行うことも選択肢の一つとして可能になりました。

東京メトロ 赤萩様：遺失物の搜索は、お客様から各駅にある駅事務室にお問い合わせがあった際、発生する業務です。まずはお客様から状況を伺い、そこから搜索がスタートします。この業務においてもその内容を WowTalk で駅全体に通知することで一気に情報共有を行うことが可能になりました。

WowTalk 導入以前は、仮に「傘」を紛失した際は、問い合わせを受けた駅ではすべての改札口に(傘が)届けられてないかを直接出向いたり、個別にインターフォンで確認し、場合によっては他の駅にも電話等で連絡していました。

東京メトロ 岸本様：それが現在は、WowTalk で「傘(の届け)がある改札口はありますか」と展開すると、「〇〇改札口にあるようです」という返信があり、お客様に「〇〇改札口に行ってみてもらえますか」と伝えるというシンプルなやり取りが可能になり、非常に助かっています。

東京メトロ 赤萩様：情報伝達の質・スピードが改善されたことで、お客様を待たせない!という面でもプラスな効果を体感できています。このことについては、WowTalk 導入活用アンケートでも「導入してよかった」という内容で触れられることがありました。

東京メトロ 岸本様：また、「上野駅まで〇〇線に乗ってきました」というケースでは、電車の中に忘れてきたことも可能性として考えられるので、各駅にもその捜査協力を依頼します。

仮に、上野駅から日比谷線に乗車して茅場町駅で下車し、その茅場町駅で降りた時に(紛失したことに)気づいたケースでは、茅場町駅を出発した電車内に忘れていた可能性もあるので、他駅に連絡して、その電車内の乗車位置(だと思われる)付近も捜査します。

東京メトロ 赤萩様：乗車した路線と、乗車駅・降車駅、これらのポイントをまず搜索します。

一つひとつ(遺失物があるかもしれないと思われる場所の当てを)つぶしていき、そのうえで見つからない場合は、お忘れ物検索システムという各駅にどのような忘れ物があったかというのをコンピューター上に登録管理できるシステムがあるのでそこを参照するというのが一連の流れとなります。

WowTalk がない状況だとこの一連の対応をするだけでもかなり時間を要してしまうのは想像に難しくないはずですが、とに

かく、一刻も早くお客様の手元に……という一心でしたが、正直時間は想定以上にかかってしまっていました。

※東京メトロ線内でお忘れ物をされた場合、駅でのお取扱いは当日のみとなります。翌日以降のお問い合わせは東京メトロお客様センターにて承っておりますのでご了承ください。

参照) 東京メトロ HP
<https://www.tokyometro.jp/support/lost/index.html>

東京メトロ 岸本様：今は WowTalk 上に紛失物の特徴をバン！と投稿するだけで、周囲から鮮度の高い情報を集めることも可能になりました。

ちなみに、迷子のケースも同様です。まずは事務所に申し出があり、駅社員が WowTalk で関係者にメッセージを一斉送信することで即座に情報共有が可能になりました。WowTalk を使用した場合、対応工程が少なくなりますし、スピーディかつ自動的に情報が入ってくる流れになっております。



— そうした活用例は東京メトロならではのすし、多くの企業にも新たな気づきになるはず。ありがとうございます。それでは最後に、今後の WowTalk 活用についてお聞かせください。

東京メトロ 岸本様：現在は駅社員同士のコミュニケーションをはじめとした、比較的ライトな情報共有の手段として活用させていただいております。

将来的には、本社から現業に発出する正式な通知文の展開を補完する役割を担っていただくなど、既存の情報連携体制の中に便利屋のような立ち位置で WowTalk を組み込むことができないか考えております。

また、現在のアプリ上における本社側と現業側との情報共有は一方通行に近いため、今後は双方向的な情報発信を促進していくことで、社内のコミュニケーションをさらに円滑なものに変えていくことができれば幸いです。

東京メトロ 赤萩様：WowTalk 導入により、これまでのアナログなコミュニケーション手法からの脱却がスムーズに進んでおり、さらにそれを加速させる準備が整ってきている気がしています。

お客様の命を預かる鉄道事業者にとっては聞き間違い、書き間違いによるミス一つとっても命とりです。少しでもヒューマンエラーを減らすことができるよう、情報共有をデジタル化することで、より効率的で確実な情報伝達を行うことができると考えております。

東京メトロ 岸本様：WowTalk は別のアプリではカバーし切れないような細かな連絡、自由度の高い情報共有が可能です。抽象的な表現かもしれませんが、合言葉のように、皆が「困ったら WowTalk で聞いてみよう」とパッと脳裏に浮かぶぐらいの定着度だと思っています。

将来的には社会的な DX の動きとも絡め、社内の他連絡ツールとの連携も含めて検討を行っていくことができると考えております。



ワウテック株式会社 <https://www.wowtalk.jp/>
03-5797-7393 (平日 9:00~18:00)

お問い合わせ



無料トライアル申込

