

**羽田空港国内線旅客ターミナル、
業務アプリクラウド「kintone」で「迷子呼び出しシステム」を構築
iPad と連携し、館内アナウンスまでの対応時間を大幅短縮**

サイボウズ株式会社（本社:東京都文京区、社長:青野 慶久）は、日本空港ビルディング株式会社（以下日本空港ビルディング）が業務改善クラウド「kintone on cybozu.com」（以下、「kintone」）を導入し、羽田空港国内線旅客ターミナルの館内呼び出し登録システムとして活用している事例をご紹介します。

—日本空港ビルディング株式会社

羽田空港の国内線旅客ターミナルビル等の建設・管理運営を中心に、案内業務や物品販売など空港館内に関わる大部分の事業を担う同社。公共性の高い旅客ターミナルを運営する責任を果たすため、絶対安全の確立、顧客第一主義を徹底。接客においては、すべてのお客さまに満足を超えた感動のサービス提供に努めています。

■ 導入前の課題：旅客ターミナルでの案内業務は時間との勝負。紙ベースでの連絡ではタイムロスが多く発生

これまで羽田空港では、館内で迷子のお子さまなどを発見した際には、巡回案内係が最寄りの案内所までお客さまをご案内し、記入用紙に必要事項を記入した上で、案内所からアナウンス室へ FAX を送っていました。しかしこの方法では、案内所までの移動時間や、FAX の送信時間など、様々なタイムラグが発生していました。

飛行機の出発時間を厳守しなければいけない空港内では、一分、一秒の対応時間の差でもお客さまにとっては大きな影響が及びます。そんな環境の中で、よりすばやくお客様をご案内できる方法を模索し始めました。

■ 導入効果：「iPad」＋「kintone」により、対応完了までの時間短縮に成功。

「kintone」導入後は、巡回案内係が迷子のお子さまを発見したその場で iPad を使い「kintone」で作成した登録システムに必要事項を入力する方法に変わりました。既存サーバーとのシステム連携により、情報登録と同時にアナウンス室のパトランプが点灯するしくみを実現し、館内放送までの時間短縮につながりました。

実際にシステムを利用する現場のメンバーからも「使いやすくなった」と喜びの声があがっており、作業効率のアップに成功しました。



「kintone」導入から約1ヶ月ほどですが、現場の案内係からは「使いやすくなった」「お客さまへ、タイムリーに情報を提供できるようになった」と喜びの声が上がっています。特に、導入してから1、2週間ほど経った頃には、現場から「もっとここをこうしてほしい」とシステムの改善要望が上がってきたのですが、カスタマイズが本当に簡単なので、そういった要望もすぐに対応できたのが良かったです。（日本空港ビルディング株式会社 施設・安全本部 施設部 旅客サービス課 主任 吉武様）

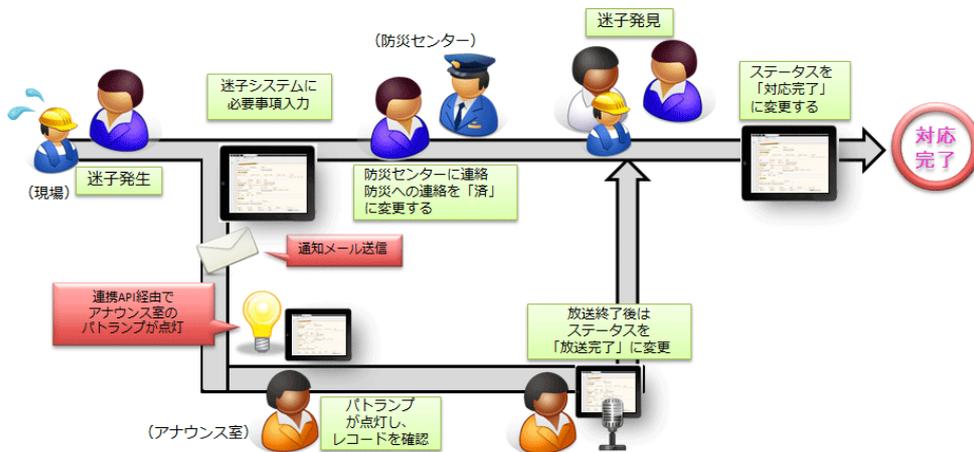
今後サイボウズでは、「kintone」を使った迷子呼び出しシステムの仕組みを、他の大型商業施設でも導入していただけるよう展開を進めていく予定です。

▽事例紹介ページ

「羽田空港」でのkintone活用の詳細については、以下のページで紹介しています。

<https://kintone.cybozu.com/jp/case/introduction10.html>

◆パトランプとの連携システムのしくみ



◆「kintone」導入前と導入後の対応フローの違い



◆iPad 上のフォーム例

電子システム 取り込み 1

親/子探し 同行者氏名 続柄
親探し やまざき たくや

【迷子の子供の情報】

なまえ (1人目) やまざき まさや	なまえ (2人目)	なまえ (3人目)	人数 1人
-----------------------	-----------	-----------	----------

年齢 年齢補足 性別 身長
3歳 くらい 男 110cm

【迷子の特徴】 ※特徴にはTシャツやパーカーなどを記入してください。

上着の色 ブルー	上着の特徴	ズボンの色 青 (ジーンズ)	ズボンの特徴 長ズボン
-------------	-------	-------------------	----------------

帽子 めがね 特徴補足
あり なし 車のおむちゃを所持

顔写真



【探し場所】

