

**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）

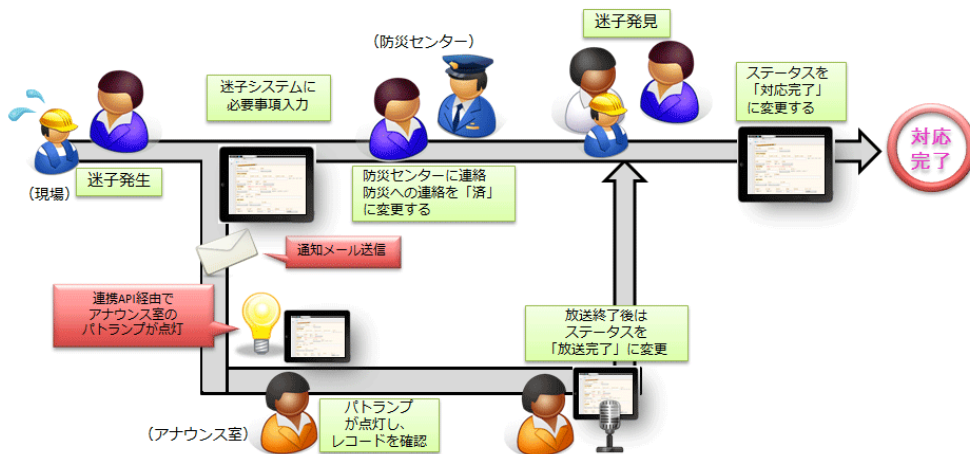
今後サイボウズでは、「kintone」を使った迷子呼び出しシステムの仕組みを、他の大型商業施設でも導入していただけるよう展開を進めていく予定です。

▽事例紹介ページ

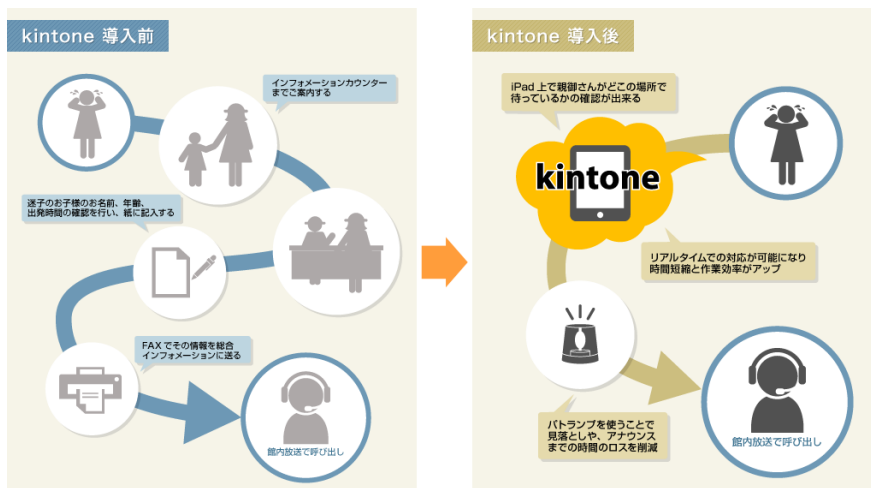
「羽田空港」での kintone 活用の詳細については、以下のページで紹介しています。

<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

親子探し 親探し	同行者氏名 やまざき たくや	続柄	
【子どもの情報】			
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 3歳	年齢補足 くらい	性別 男	身長 110cm
【速子の特徴】 ※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	上履の特徴	ズボンの色 青 (ジーンズ)	スポン 乱ズボン
帽子 あり	めがね なし	特徴補足 車のおもちゃを所持	
顔写真 			
【預かり場所】			



■「kintone」 + 「iPad」を使った課題解決事例は他にも：中萬学院の事例

サイボウズの業務アプリ構築クラウド「kintone」をiPad上で利用し、業務効率の向上に成功した事例は増えてきております。

神奈川県内で約60の教室を運営し、1954年の創業以来12万人の卒業生を持つ学習塾「中萬学院」は、個別指導学習の際に生徒毎に記録する「授業報告用紙」を「kintone」の導入により電子化しました。

講師は授業後に、iPadを使い「kintone」で作成した報告システムに授業報告を入力。蓄積されたデータは教室担任への報告に使用されるほか、毎月の保護者へのレポートにも活用されています。紙ベースで報告管理を行っていた従来と比較して、生徒の学力向上に向けたフォローとレポート作成の効率化につながりました。

▽中萬学院の事例紹介ページ

<https://kintone.cybozu.com/jp/case/introduction09.html>

サイボウズは「kintone」とiPadとを連携したソリューションをさらに展開していき、お客様の業務効率の向上に貢献してまいります。

■「kintone」とは <https://kintone.cybozu.com/>

「kintone」は、用途にあわせてwebデータベース型の業務アプリを構築できるサービスです。営業の案件管理、お客様からの問い合わせ履歴やクレーム対応の管理、プロジェクトの進捗やタスク管理、従業員の業務日報などをwebアプリケーション化により効率化します。アプリケーションはノンプログラミングで誰でも簡単に構築できます。1ユーザーあたり月額880円（税抜き）でご利用いただけます。

■報道関係者様からのお問い合わせ先

サイボウズ株式会社 ソーシャルコミュニケーション部：椋田（むくた）

〒112-0004 東京都文京区後楽 1-4-14 後楽森ビル 12階 (TEL: 03-6316-1160 / MAIL: pr@cybozu.co.jp)

※記載された商品名、各製品名は各社の登録商標または商標です。また、当社製品には他社の著作物が含まれていることがあります。個別の商標・著作物に関する注記については、こちらをご参照下さい。

http://cybozu.co.jp/company/copyright/other_companies_trademark.html