Press Release

RYOYO

2019 年 2 月 7 日

各　位

菱洋エレクトロ株式会社

菱洋エレクトロが成田空港の地上支援業務向けビジネスチャットの導入を支援

羽田空港に続き、成田空港におけるお客様対応のさらなる向上に貢献

エレクトロニクス商社の菱洋エレクトロ株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：中村守孝、以下「菱洋エレクトロ」）は、成田空港で搭乗手続きや航空機の運航にかかわる各種業務を総合的に行う、ANA 成田エアポートサービス株式会社（以下「NRTAS」）へのビジネスチャット「direct」の導入を支援いたしました。

この取り組みは、株式会社 L is B が提供するビジネスチャット「direct」の導入に際し、菱洋エレクトロが現場で使いやすいように一部機能を bot 開発して提供したものです。NRTAS 社員へのヒアリングや現場業務の机上トライアルによって独自の課題を掘り起こし、活用方法を具体的にイメージしながら機能を作り込む「デザイン思考」の手法で、より現場業務に即した形での導入を実現いたしました。これにより、成田空港におけるお客様対応のさらなる向上を追求する、NRTAS の取り組みを支援いたします。

2018 年 9 月から実施したトライアルでは、無線や電話といった「音声型のコミュニケーションツール」と、文字や画像など「記録型のコミュニケーション（チャット）ツール」との効率的な併用を通じ、状況に応じた適切な業務連絡が可能となりました。また、テキスト以外にもスタンプや写真などのコミュニケーション手段が増え、より確実且つスムーズな現場状況の共有が期待されています。

＜チャット画面イメージ＞



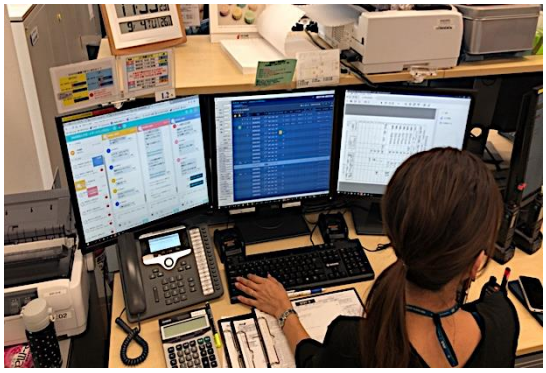
菱洋エレクトロは NRTAS に先行して、羽田空港で航空機の運航にかかわる地上支援業務を行う ANA エアポートサービス株式会社においても、「direct」の導入を支援しました。導入後約半年の運用で、呼び出し応対による作業の中断の軽減など、情報伝達の改善といった成果が見られ、お客様対応力の向上につながっています。

NRTAS でも同様の成果を期待でき、加えて成田空港ならではの複雑な乗り継ぎ便への案内に対応した bot や FAQ システムを構築することで、成田空港におけるお客様対応の一層の向上につながるコミュニケーション環境の実現にも対応してまいります。

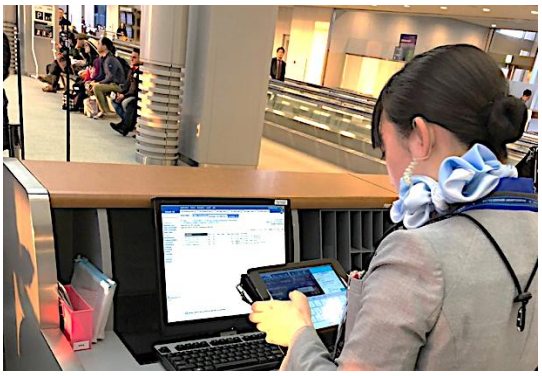
＜地上業務での「direct」利用イメージ＞



＜センターでの管理業務イメージ＞



＜出発ゲートでの利用イメージ＞



将来的には、菱洋エレクトロが得意とする音声認識技術やIoT技術と「direct」との連携も視野に入れ、お客様がより快適に過ごせる顧客サービスの向上を目指します。

菱洋エレクトロ株式会社について

半導体/デバイス事業とICT/ソリューション事業を手掛けるエレクトロニクス商社として、両事業を展開する強みを生かした IoT をキーワードにしたビジネスに注力しています。半導体・デバイス、ネットワーク、クラウドまたはオンプレミスサーバー、運用・保守までトータルにサポートできるサービスを構築し、幅広い産業分野のお客様に対してビジネス変革をサポートしています。

【製品に関するお問い合わせ先】
菱洋エレクトロ株式会社
ソリューション事業本部
第八ビジネスユニット
TEL：03-5565-1515
E-mail：solbiz@ryoyo.co.jp

【リリースに関するお問い合わせ先】
菱洋エレクトロ株式会社
営業戦略本部
マーケティング・コミュニケーション推進部
TEL：03-3546-6331
E-Mail: pr@ryoyo.co.jp