

## 東京地下鉄（東京メトロ）が Handbook を導入 100種類超のマニュアル・規程を一括管理し 全駅へ一括配信 駅でのご案内時間を大幅に短縮 & 異常時や消費税率改定にも迅速に対応

アステリア株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：平野洋一郎、証券コード：3853、以下アステリア）は、東京地下鉄株式会社（所在地：東京都台東区、代表取締役社長：山村明義、以下東京メトロ）が、様々なカテゴリでNo.1を獲得<sup>\*1</sup>している「Handbook（ハンドブック）」を導入。2019年10月にスマートフォン1,500台を導入し利用を拡大。東京メトロ全駅<sup>\*2</sup>で使用する100種類を超えるマニュアル・規程を電子化し一括管理・配信を行い、駅でのご案内時間を大幅に短縮。訪日外国人対応や異常時の対応を迅速に行うなど、さらなる活用が進んでいることを発表します。また、2019年10月に実施された消費税率10%への改定に伴う運賃改定においても、従来は各駅異なる運賃表を全駅へ冊子形式で配付していましたが、Handbookを活用して一括配信することで、全駅で迅速かつ正確な情報共有を実現しています。

### <東京地下鉄による Handbook の活用イメージ>

勤務中の全駅員が端末を常時携帯し資料をいつでも閲覧可能に	Handbook 活用イメージと効果
 <p>「運賃表」や「マニュアル」・「規程」、訪日外国人対応向けの「指差し会話帳」など関連資料をすべて電子化し常時共有。現場からは「常に最新情報が確認できるので安心してお客様にご案内できる」と好評。</p>	 <p>勤務中の全駅員が端末を携帯しご案内時間を大幅に短縮</p>

### ■東京メトロが「Handbook」を採用した背景と目的

一日758万人、訪日外国人だけでも一日約8.5万人に利用される公共交通機関を日々運用する東京地下鉄は、輸送の安全確保を第一に取り組むとともに、「安心＝安全＋サービス」の考えのもと、優れた技術力と創造力によって鉄道の質的向上を図り、安全で快適な世界トップレベルの輸送サービスを提供しています。

同社では100種類を超えるマニュアルや規程、運賃表を紙で管理しており、内容の改訂時における各駅への情報伝達に時間を要していました。また、訪日外国人が年々増加し、駅での問い合わせ対応も多様化する中、従来の「紙」資料での対応ではお客様をお待たせしてしまうなどの課題がありました。そこで、NTTドコモより提案を受け、端末と「ビジネスプラス」のHandbookを採用し駅員に配付する各種資料をすべて電子化。現在では約1,500台のスマートフォンを導入し、勤務中の全駅員が携帯することで、サービス提供の質的向上に成功しました。

#### <Handbook 採用のポイント>

- (1) 端末操作に慣れない駅員でも迷わず利用できるシンプルな操作性
- (2) 本部から各駅に統制を保ち、資料を一括で配信できる
- (3) 閲覧ログを活用してアクセス状況を把握することができる

## ■「Handbook」を導入した効果と今後の予定

多くの資料や訪日外国人向けの「指差し会話帳」などの電子化により、ご案内時間を大幅に短縮。平時はもちろん、異常時にも素早く丁寧なご案内が可能となりました。また、紙資料の廃止により大幅なコスト削減も実現しています。

全駅に最新情報を一括配信することで、現場からは「常に最新情報が確認できるので安心してお客様に案内できる」と好評です。今年10月の消費税率改定の対応の際にも、駅ごとに差し替えが必要な運賃表を本社からデータを一括送信することで、迅速かつ正確な変更対応を遂行することができました。

今後は、CS向上の取り組みの一環として「お客様対応動画」などの共有を通じ、さらなるサービス品質の向上に活用する予定です。

### ※1：様々なカテゴリ

- ①セールス・イネーブルメントツール市場：累計導入社数ランキング（初期出荷から2018年9月末までの累計導入社数）、
- ②年商10億～100億未満（2017年度）  
出典：ITR「ITR Market View SFA/統合型マーケティング支援市場2019」
- ③SaaS・ASP型MCM出荷ID数
- ④ユーザー規模別（1000人未満）MCM・ベンダー売上高（SaaS）  
出典：ミック経済研究所「コラボレーション/モバイル管理 パッケージソフトの市場展望」（2019年度版）

### ※2：管理委託駅を除く

---

## ■「東京地下鉄株式会社」について（Webサイト <https://www.tokyometro.jp/corporate/index.html>）

旅客鉄道事業の運営と関連事業の運営を行う。東京都区部を中心に9路線195.0km（全179駅）の地下鉄を運営し、うち7路線で他社と相互直通運転を実施する首都圏の鉄道ネットワークの中核を担っている。

## ■「ビジネスプラス」について（Webサイト [https://www.nttdocomo.co.jp/biz/service/biz\\_plus/](https://www.nttdocomo.co.jp/biz/service/biz_plus/)）

NTTドコモが提供する「ビジネスプラス」は、法人企業向けのクラウドサービスを豊富に取り扱っています。スマートフォンやタブレットを活用して、働き方改革を実現する業務管理やチャットサービス、WEB会議などのサービスをお選びいただき、手軽に企業のICT化を推進することができます。

## ■「Handbook」について（Webサイト <https://handbook.jp/>）

様々なカテゴリでNo.1を獲得している『Handbook』は、文書や表計算、プレゼンテーションから画像や音声、動画までのあらゆる電子ファイルをクラウドに保存し、モバイル（タブレット、スマートフォン）端末で持ち運べ、指先めくりで表示ができるソフトウェアです。一般的なクラウド・ストレージ・サービスやタブレット端末向けの閲覧アプリケーションと異なり、閲覧者ごとの配信設定や端末紛失時の情報漏えいを防ぐ機能、ネットワーク接続できない場所でもファイルを予めダウンロードしておく機能など、モバイル端末をビジネス活用する上で必要な機能が搭載されているのが特長です。対立しやすい情報セキュリティの確保と操作性の高さを丁寧なインターフェース設計で両立している点が高く評価され、『2015年度グッドデザイン賞』を受賞しています。

## ■「アステリア株式会社」について（Webサイト <https://www.asteria.com/>）

アステリア株式会社（2018年10月にインフォテリアから社名変更）は、企業内の多種多様なコンピューターやデバイスの間を接続するソフトウェアやサービスを開発・販売しています。主力製品のASTERIA Warpは、異なるコンピューターシステムのデータをプログラミングなしで連携できるソフトウェアで、大企業、中堅企業を中心に8,176社（2019年9月末現在）の企業に導入されています。また、Handbookは、営業資料や商品カタログ、会議資料などあらゆる電子ファイルをスマートフォンやタブレットで持ち運べるサービスのスタンダードとして、1,545件（2019年9月末現在）の企業や公共機関で採用されています。

東京地下鉄による具体的な導入事例はこちらのサイトで紹介しています。

<https://handbook.jp/case/office/tokyometro/>

### <プレスリリース 掲載 URL>

[https://www.asteria.com/jp/news/press/2020/01/21\\_01.php](https://www.asteria.com/jp/news/press/2020/01/21_01.php)

---

### 【プレスリリースに関するお問い合わせ先（報道機関窓口）】

アステリア株式会社 広報・IR室：長沼史宏  
TEL:03-5718-1297 / FAX:03-5718-1261 / E-mail: [press@asteria.com](mailto:press@asteria.com)

### 【製品に関するお問い合わせ先】

アステリア株式会社 ネットサービス本部  
TEL:03-5718-1250 / FAX:03-5718-1261 / E-mail: [handbook@asteria.com](mailto:handbook@asteria.com)

アステリア、Asteria、Handbookはアステリア株式会社の登録商標です。  
本文中の商品名は、各社の商標または登録商標です。