



RYOYO

Press Release

2025年1月16日

各位

リョーサン菱洋ホールディングス株式会社
(コード: 167A、東証プライム)
菱洋エレクトロ株式会社

菱洋エレクトロ、JR東海の新幹線輸送業務に ビジネスチャット「direct」の導入を一括支援

～業務のデジタル化で情報連携のスピードと質を向上、安全運行とサービス強化～

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、代表取締役社長執行役員：中村 守孝、以下「菱洋エレクトロ」）は、東海旅客鉄道株式会社（本社：愛知県名古屋市、代表取締役社長：丹羽 俊介、以下「JR東海」）が運行する東海道新幹線の輸送業務に、株式会社L is B（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 CEO：横井 太輔、以下「L is B」）のビジネスチャット「direct（ダイレクト）」を導入いたしました。菱洋エレクトロは、JR東海の現場環境に合わせた業務分析から運用までを一括支援し、社内コミュニケーションの効率化に貢献しています。



JR東海では、新幹線が停車する全17駅にてdirectを運用しており、駅構内で働く駅員の業務連絡の円滑化を図っています。これにより現場の情報連携を強化して、乗客に対する情報提供のスピードと質が向上し、安全かつ安定した輸送と多様なニーズにお応えするサービス提供の両立を実現しています。

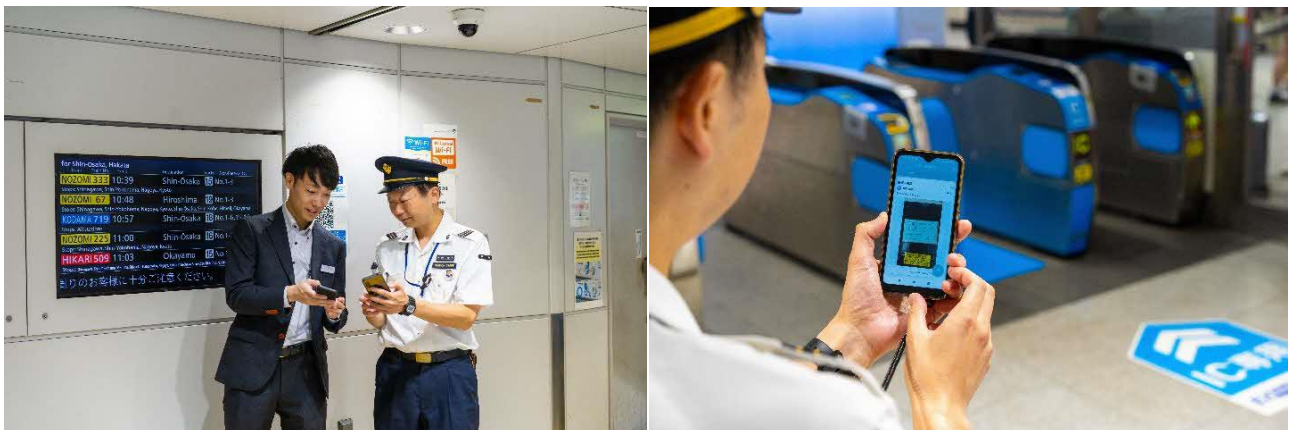
【輸送業務の現場課題】

旅客鉄道の現場では円滑に業務を遂行するために、最新の運行情報や遅延情報、各停車駅へ向けた指示情報の正確な把握が欠かせません。それに加えて、駅構内の改札など各拠点の混雑状況や落とし物情報など、抜け漏れなくリアルタイムに伝達しなければならない情報が常に飛び交っています。以前の現場ではこれらの情報をFAXやPHSで伝達していましたが、これらの伝達方法では接客中に確認することが困難なため、情報共有におけるタイムラグが発生する課題を抱えていました。

【課題解決につながった direct の特長】

「direct」は現場で働くフィールドワーカーの方々に支持されているビジネスチャットです。菱洋エレクトロではJR東海の現場業務を分析し、最適なソリューションとしてdirectを提案しました。本件では以下の特長を活かしています。

- トークルーム機能：他の業務情報に埋もれないよう窓口や改札、輸送など業務ごとのトークルームを設定し、情報伝達の抜けや漏れを防止
- 既読・未読機能：業務連絡が伝わっているか、直接確認する手間を削減
- セキュリティ機能：機密性の高い情報を安心して送受信
- 掲示板機能*1：拾得物などの情報をテキストと写真で共有
- 9週間ルール*2：お客様のご要望を反映した新機能を定期的にリリース



JR東海では、社内の業務改善活動の一つとしてdirectの掲示板機能を活用した紛失きっぷの情報共有が現場から提案され、現在では東海道新幹線の全停車駅にて運用されています。これにより乗客の待ち時間が大幅に短縮され、顧客サービスの向上を実現しています。

▼ JR東海の輸送業務への「direct」導入、採用事例の詳細はこちら

URL : <https://www.ryoyo.co.jp/case/30555/>

*1 direct とつながる業務アプリ「掲示板」は、組織全体で共有したい情報を掲載できる機能です。

*2 お客様から寄せられるご意見やご要望を反映した機能を定期的に応用する社内開発ルール。

東海旅客鉄道株式会社 新幹線鉄道事業本部 運輸営業部 木藤修兵氏のコメント

菱洋エレクトロ様とL is B様のご協力により「direct」の業務利用を開始できましたこと、心から感謝しております。当社は、より多くのお客様が安心・安全・快適に鉄道をご利用いただけるよう、社内業務を見直してスムーズな運行を実現し、お客様の満足度向上を目指しております。今後もさらなるブラッシュアップを重ねて、より良いサービス提供につなげてまいります。

菱洋エレクトロでは、お客様の課題に対し、お客様目線での業務分析や新しいツールを活用した業務設計、現場の声を反映させるトライアルなどの導入支援サービスによって最適な解決策を提供しています。これまで公共交通機関へ向けてdirectなどのクラウドサービスを提案し、お客様の課題解決を実現してまいりました。今後は医療業界などより幅広い業界においても、現場課題を抱えているお客様に対して最適なご提案を展開してまいります。

【菱洋エレクトロ株式会社について】 <https://www.ryoyo.co.jp/>



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活かして IoT・AI などを実現するビジネス分野に注力しています。

ICT/ソリューション事業では、既存 ICT 製品の販売に加え、コンサルティング、組み込み機器開発、設置、運用保守などのサービスを展開し、あらゆる産業分野における IT 環境の構築をまとめて支援することで、お客様のスムーズな課題解決に取り組んでまいります。

菱洋エレクトロ株式会社は株式会社リョーサンと経営統合し、2024年4月1日に「リョーサン菱洋ホールディングス株式会社」を設立しました。

【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
ソリューション第7ビジネスユニット
TEL : 03-3546-6180
E-mail : sol7bu@ryoyo.co.jp

【本件に関するお問い合わせ先】

リョーサン菱洋ホールディングス株式会社
企画本部 広報部
URL : <https://www.rr-hds.co.jp>
TEL : 03-3546-5003
E-Mail : pr@rr-hds.co.jp