

成田国際空港株式会社



臨場感、緊迫感を損なわないビデオ コミュニケーションによって
緊急対策時の確実な情報共有と迅速な意思決定を支援
日々の業務や顧客サービスへの活用にも期待が集まる



提供：成田国際空港株式会社

導入ソリューション、サービス

- ・ Cisco TelePresence SX20
- ・ Cisco TelePresence EX90
- ・ Cisco TelePresence EX60
- ・ Cisco Jabber for iPad
- ・ Cisco Unified Communications Manager

導入前の課題、検討事案

- ・ 緊急対策本部で運用している Web 会議システムの画質や、音声の遅延を改善する必要があった。
- ・ 現場の映像を柔軟に撮影して共有したいというニーズが高まっていた。

導入効果

- ・ HD の映像と遅延のないクリアな音声で緊急対策本部の拠点同士を結ぶことができ、相互の情報共有と意思決定を支援するコラボレーション システムを構築できた。
- ・ タブレット端末やスマートフォンを活用した現場の映像撮影とスムーズな配信が可能になり、活用シーンが広がっている。

成田国際空港は「おもてなしの心」を大切にした顧客満足度向上のための取り組みを積極的に行っており、近年は最先端の IT 技術を活かして「わかりやすい」「速い」「優しい」というコンセプトの下で先進的なサービスを提供する「i-Airport」戦略を打ち出している。世界の空港で初となる音声エージェントアプリの提供など利用者の利便性向上を図ると同時に、緊急時の保安体制においても IT の積極的な活用を推進。臨場感のあるスピーディな状況の共有が迅速かつ確かな判断に不可欠と考えた同社は、シスコのコラボレーションソリューションを採用した。

経緯

緊急対策時に本社と拠点を結ぶ Web 会議の画質、音声、操作性の問題を早期に解消したい

成田国際空港では、空港内で大規模な災害や設備の障害が発生した場合、また自然災害が起きたとき、情報の収集、状況の把握、迅速な意思決定を行うために緊急対策本部を設けて事態に当たっている。以前は現場や拠点間のやり取りは電話（音声）やメールだけだったが、現場の状況をより的確に把握するためにビデオ（リアルタイム映像）を活用したいと考え、コラボレーションソリューションの導入を決断。実地検証を経て Cisco TelePresence シリーズと Cisco Jabber を採用し、2014 年から運用している。

空港運用部門 施設保全部 次長の平山康弘氏は、今回の経緯を次のように話す。

「災害など緊急の事態が起きたとき、レベルによっては社長以下役員が集まって対策本部を運営していくこととなります。当社の拠点は千葉県成田市（本社）と東京都にあるのですが、東日本大震災のときのように交通が遮断されて全員が成田まで来られない場合には、東京にいる役員は東京事務所に集まり、本社と連携しながら対策を練ったり、対応を進めたりしています。

2011 年の東日本大震災の時点では、拠点間をつなぐコミュニケーション手段は電話とメールくらいでした。さすがにこれでは厳しいと思い、現場や会議室の映像を見ながら話せるほうがよいということで Web 会議システムを急ぎ導入したのです。しかし、実際に使ってみると映像や音声の品質が十分ではなく、通話中に途切れることも多かったため、当初の期待と反して活用は進みませんでした。いざというときに役に立たないのでは困りますから、改善すべきと考えたことが今回のシスコソリューション導入のきっかけです。」

空港運用部門 総合安全推進部 運用計画グループの藤井昭成氏は、以前のシステムの課題、そして新しいソリューションに求めたことを次のように話す。

「対策本部の運営では、やはり相手の顔や現場の状況を見ながら伝える、緊迫感がすごく大事だと感じていました。その点、前のシステムは映像が途切れたり、音声が遅れたりしていたので、もっと



成田国際空港株式会社
空港運用部門
施設保全部
次長

平山 康弘 様



成田国際空港株式会社
空港運用部門
総合安全推進部 運用計画グループ

藤井 昭成 様

スムーズにできないだろうかと思っていたのです。また、基本的に有事の際にしか使わないということで、使う人、使える人が限られているという課題もありました。

そこで、操作しやすく、誰でも簡単に使うことができ、情報をスムーズに共有できるソリューションを検討しました。有事のときだけでなく、もっと普段からビデオによるコミュニケーションの活用機会を創り出すことも、この時点ですでに考えていたと思います。」

プロセス

現場の運用で比較検証を行いシスコソリューションの採用を決定 幅広い関係者に触れてもらい認知度と理解度を高める

今回同社は、コラボレーション ソリューションとして Cisco TelePresence シリーズを本社と東京事務所に設置。さらにタブレット端末に Cisco Jabber を導入して、映像の品質と機動力の向上を図っている。検討時には、実際に防災訓練の場で既存システムとの比較も行ったと平山氏は話す。

「毎年防災訓練を行っているので、検討段階ではありましたがシスコに協力してもらい、本社と東京事務所に Cisco TelePresence を持ち込んで双方をつないでみました。既存のシステムと並べて両方を同時に使ってみたところ、非常にクリアな映像、遅れることなく聞き取りやすい音声、いずれについても Cisco TelePresence に対する参加者の評価はかなり高かったですね。

やはり画質と音声が一番気になっていたのが、実際の運用でどうなるかを事前に確認できたのはよかったです。既存のシステムは震災の後に急いで入れたこともあり、しっかり検証できていないところがあったので、今回はきちんと対応できたと思っています。」

使い勝手も大きく変わり、こちらの評価も高かったと藤井氏は話す。

「既存のシステムは、まずログインして、そこから会議の部屋に入って……とステップが多めで、手間がかかる印象でした。新しいシステムは、電源さえ入っていれば、後はどこからでも相手を呼び出すだけでスムーズに接続できます。セッティングも容易で、これなら誰でもすぐに使えるのではないかと感じましたね。既存のものは最初にセッティングできる人が限られていたので、ここも改善されると思いました。

防災訓練で検証したときは、実際に使う人たちにもなるべく多く触れてもらいました。やはり資料だけで説明してもわかりにくいところがあるので、訓練の後幅広い関係者にシステムを見て、使ってもらえる機会を何度も設けて認知度と理解度を高めるようにしたのです。ここでもシスコには積極的に協力してもらうことができ、導入に向けた流れがスムーズになりました。」

効果～今後

映像、音声とも大幅なクオリティ アップを実感 日々の業務にも活用を広げていきたい

2014 年の防災訓練に間に合うようにシステム構築は進められ、導入決定から比較的短期間での対応となったが、無事に完了できたとのこと。試験運用を含め、これまでの利用において不具合はなく、当初課題となっていたことはすべて解消された。映像、音声とも大幅なクオリティ向上を実感していると平山氏は話す。

「以前のシステムと導入した時期の違いはありますが、それでも画質と音声はまったく違います。先日、タブレット端末で空港内のターミナルの映像を撮って緊急対策室で見るという評価をしたのですが、鮮明な映像をリアルタイムに共有できました。機器の細かな状態やメーターの数値まで読めることに驚きましたし、モバイルでの利用では、それがネットワーク帯域をさほど必要としないことにも感心しました。導入して本当によかったです。」

高品質な映像を手軽に、ネットワークに負担をかけずにやり取りできることがあらためてわかったことで、平山氏は施設の監視にも利用できるのではないかと考えている。

「空港内にはすでに固定カメラが千数百台設置されており、映像のネットワークができています。ただ、それらではカバーしきれない部分もあるので、現場で自由に動けるモバイル型のカメラがあると便利なケースは多いのです。以前は家庭用ビデオカメラとノート PC、モバイル通信カードを組み合わせた機材を用意して、対策本部から持ち出す形で運用していましたが、機材の重さや画質、操作の難しさなどが日常業務で活用する上でのネックとなっていました。今回導入したシステムはタブレットでも撮影できるので、日々の業務におけるちょっとしたトラブルにもスピーディに対応できます。」

システム概要



現場ではレベルの大小を問わず障害は起きるので、現場から速やかに情報を送り、それに対して指示を出すという一連のプロセスを支援するツールとして、積極的に使っていけるでしょう。」

ももとの導入のきっかけが防災対策のためだったこともあり、まだ日常の業務で活用する機会は少ないという。しかし、藤井氏は今後のさまざまな利用に向けた展開に意欲を見せる。

「以前のシステムで、本社と東京に分かれて役員会を開いたときにうまくいかなかったことがあり、そのときの印象がまだ残っているのだと思います。たとえば、東京に赴いた後、本社まで戻ってこなくてもビデオ会議でコミュニケーションできれば、もっとスピード感を持って業務を進められるでしょう。また、Cisco TelePresence EX シリーズのカメラは書画カメラにもなるので、手元の資料を見せながらのコミュニケーションも行えます。業務効率の改善という点でも、今回導入したシステムをもっと活用できるチャンスはあると思っています。

より多くの人に使ってもらうには、使い方や使い勝手の部分を含め周知していくことも大切です。システムとしての土台はできたので、これからはその機会を増やしていくことが課題です。」

同社では、新しいシステムを屋外で活用することも検討している。空港の施設内は無線 LAN でほぼカバーされているが、滑走路など屋外は対象になっていないため、そこは課題の 1 つと捉えている。空港利用者に対してよりよいサービスを提供するための基盤としても活用を考えており、さまざまな事例も参考にしながらアイデアを実現させていきたいと平山氏は話す。

成田国際空港 株式会社



所在地 本社
千葉県成田市成田国際空港内
(成田市古込字古込 1-1)

東京事務所
東京都千代田区丸の内 2-2-1
岸本ビルディング (11 階)

設立 2004 年 4 月 1 日

従業員数 675 名 (2013 年 10 月 1 日現在)

URL <http://www.naa.jp/jp/>

1978年に開港し、世界各国と国際航空ネットワークを結ぶ社会インフラとして国際拠点空港の役割を担う。2004年に民営化、改称を行い、現在に至る。航空需要の増大に適切に対応しながら、安全性の維持向上、高品質なサービス提供というニーズに応えるべく、世界トップレベルの空港を目指す。グローバルな航空ネットワークの発展に貢献し、世界の経済と文化の交流に寄与すると同時に、国内路線の充実、首都圏空港としての機能強化にも積極的に取り組む。

「屋外では、携帯電話で話しか、写真を撮って持ち帰るといった対応にとどまっていますが、今回のシステムを活用できれば映像を見ながらよりの確な対応ができるでしょう。現場での対応がスピーディになれば、滑走路を閉鎖する時間の短縮にもつながります。屋内の無線 LAN やネットワークはシスコ製品で構築されていて、非常に安定した環境を保てているので、屋外をどのようにカバーしていくかは今後検討すべき部分です。

お客様へのサービスという点でも、映像を使った同時通訳やコンシェルジュのような、リアルタイムのコミュニケーションに対するニーズはいろいろあるでしょう。新しいシステムに対して、今のところ不便や不満はありませんが、活用が進むにつれて機能拡張のニーズが出てくると思っています。シスコは海外でも豊富な事例があり、新しい技術を交えたデモも行っているの、情報交換しながらシステムを発展させて空港の安全やサービスの強化に貢献していきたいですね。」

©2014 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco, Cisco Systems, および Cisco Systems ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(0809R)

この資料の記載内容は 2014 年 12 月現在のものです。

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



お問い合わせ

シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂 9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先: シスコ コンタクトセンター

0120-092-255 (フリーコール、携帯電話・PHS 含む)

電話受付時間: 平日10:00 ~ 12:00、13:00 ~ 17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>