

User's Report ①

広いエリアでクリアに通話、業務効率がグンと向上 お客様第一！ 安全で安心の支えとなる 良質なロードサービスの提供 信頼の mcAccess e



JAF 社団法人 日本自動車連盟
中部本部 RS(ロードサービス)部 様

- 所在地/愛知県名古屋市中区福江3-7-56 ●TEL/052-872-3633
- mcAccess e 導入時期/2006年4月 ●契約台数/248台(うち指令局9台)

お客様が心から満足のゆくロードサービス展開に向けて 情報管理機能を中部本部 指令室に集約。mcAccess e 導入へ

電話対応する職員の声とコールの電子音。JAF中部指令室の1日は、慌ただしく始まります。お客様からの救援依頼はすべてコールセンターで電話受付。中部指令室の指令員67名は、最新の動態管理システムを取り入れたパソコン画面で、ロードサービスカーの位置を確認しながら、現場に近い隊員に mcAccess e で迅速に要請内容を指令します。



JAF中部本部の建物。2階にRS部の中部指令室があります。

以前は各支部の指令室が mcAccess (アナログ・1.5デジタル)を個別に運用し、救援依頼にあたっていました。しかし、それは必ずしもお客様の利便にかなった通信体制ではなく、2006年4月、mcAccess e へ移行。中部本部と東海・北陸の7県7支部の広範囲な区域の情報管理機能を中部指令室に集約し、クリアな音声で結びました。お客様第一の考え方から、JAFの情報通信システムが一変。mcAccess e への移行がそのきっかけのひとつになりました。

緊急時には、一斉指令で隊員の動きをすばやく指示 地震・台風など災害時にも安心して使える mcAccess e

突発的な豪雨などの緊急時にも一斉指令で隊員の動きを指示します。「災害時には携帯電話にも規制がかかり連絡が取れないこともありましたが、mcAccess e は通信の輻輳もなく、秘話性にもすぐれていて、地震の際には特に欠かせません」。また、JAF中部指令室では、1日午前と午後の2回、一斉指令で交通安全への注意を促します。「いまや、ネットワーク上でほとんどの業務が行えますが、1人で乗務する隊員にとって、指令員からのアドバイスや隊員



中部指令室。隊員の皆さんは24時間交代制で業務にあたります。東海・北陸・静岡の広いエリアに対してクリアな音声で指令できるようになりました。

快適走行を支えるロードサービスの現場で ユーザ・レポート
mcAccess e が大活躍!

<http://www.jaf.or.jp/>

POINT

mcAccess e いろいろ便利

- 一斉指令で情報共有。事故・災害を未然防止
- 広いサービスエリア。他県の支部へ一発指令
- スピーディーに交信。音声クリアで効率アップ
- 安全・安心。街の危険情報を指令室に連絡
- 災害時も電波の輻輳がなく、安心

同士の情報交換など、音声による通信は重要で mcAccess e をなくすことはできません」と、中部本部 中部指令室 副室長の内藤さんは語ります。

「『安全には安全を』など良質なサービスは、お客様から『仕事をさせていただいている』という思いのもとで達成される」。このことはJAFならではの制度や規則として確立され、徹底されています。例えば、「高速道路ではお客様の安全のために後方警戒車をつけて大事故を防ぐ」「道路交通法では運転中も mcAccess e は使用できるが、より安全を期し停車して通話する」等々です。

「JAF安全・安心支援活動」&「生活安全パトロール」に取り組む 広く社会に向けた貢献活動においても mcAccess e が活躍

「JAF安全・安心支援活動」&「生活安全パトロール」。いまJAFが広く社会に向けて推進している取り組みです。「JAF安全・安心支援活動」は、ロードサービス現場においてお客様の立場に立った点検や救援内容等に応じた的確なアドバイスを行うことにより、お客様に安全・安心を提供しています。「生活安全パトロール」は、作業が終わって帰還時、小学校周辺などを対象とした巡回活動、走行中の事故発生、不審者の発見など緊急事態に遭遇した際、指令室に mcAccess e で報告して適切な対応をする活動です。いずれも通信手段は mcAccess e が重要な役割を果たします。「元々自分は困っている人を助けたいとの気持ちが強く、子供の頃からレスキュー隊員に憧れていた。JAFの社会貢献の考え方からも力を尽くしたい」と内藤さん。

出発間際の車両基地では様々な救援車両が出番を待ちます。その前席には車載型 mcAccess e の姿が見えます。通常は1日約2,000件前後の救援依頼が入りますが、繁忙期には着信件数約4,800件に達したこともあるとか。

mcAccess e はJAFが展開するロードサービスを通信システムで支え、今日も街を、高速道路を走るお客様の安全・安心と快適ドライブを見守る業務の一端を担います。



mcAccess e で通信する隊員。お客様の安全・安心を守るには、この通信システムは欠かせません。



車両基地で待機する様々なロードサービスカー。各車両に mcAccess e が積載され、中部指令室との情報連絡に活用されています。

◆ ユーザさんの声 ◆

こんな機能、こんな使い方!

- 電話でのやりとりの最中、mcAccess e で連絡が入ってくる事が多いので、録音機能を使って聞き直します。
- mcAccess e の通話に出られない場合は、着信履歴の車両番号を見て呼び出します。
- 万一、中部本部(名古屋)指令局が使用不能になったとしても、岐阜など他支部の指令局でバックアップするしくみになっています。



「お客様の笑顔と『ありがとう』の一言がうれしい」と語る JAF 中部本部 RS部 中部指令室副室長の内藤貴臣さん。

社団法人 日本自動車連盟(JAF)は1962年創立。会員数1,732万人によるユーザー団体であり、ロードサービスを中心に「社会貢献活動と会員サービスの徹底」を目標に様々な事業を進めています。

2006年4月、東海・北陸の7県7支部を統括するJAF中部指令室では、新たな情報通信体系の整備に伴い、mcAccess e を導入。安全・安心を提供するお客様第一のロードサービスに必携の通信連絡システムとして活用されています。中部指令室副室長の内藤貴臣さんにお話を伺いました。

救援依頼を受け、一番近くにいる車の位置をパソコンで確認。



お客様からの救援要請を、mcAccess e で各支部のロードサービス隊に指令します。

