

駅業務アプリケーションスイート(駅スイート)のご紹介

～ 鉄道事業者向けアプリケーション提供サービス ～

CHAPTER 1

鉄道事業者における業務課題

1.1 鉄道事業者における業務課題①

数多くの鉄道事業者の現場調査・業務分析をする中で、さまざまな課題の抽出を行ってきました。これらの課題は、事業者や拠点の壁を越えた「**共通の課題群**」があると考えています。

輸送コア事業の持続・発展

安心・安全の確保

駅構内監視

輸送障害時の判断・対応

突発事象の対応
(急病人・事故・トラブルなど)



利便性向上

個別サポート
(移動制約者など)



旅客案内
(インバウンド・問い合わせ)



経営管理と運営効率化

販売・窓口業務

Webサービス

定期券・払い戻し

企画券・特急券・指定席券



施設・設備・事務管理

施設・設備点検

要員配置計画

収納業務・現金集金

引き継ぎ・日報



アセットの活用と地域活性化

人財活用

人財リソースの
有効活用



資産・スペース活用・地域連携

空きスペース活用

イベント開催

エリア活性化

地域拠点化



DXによる
基盤強化

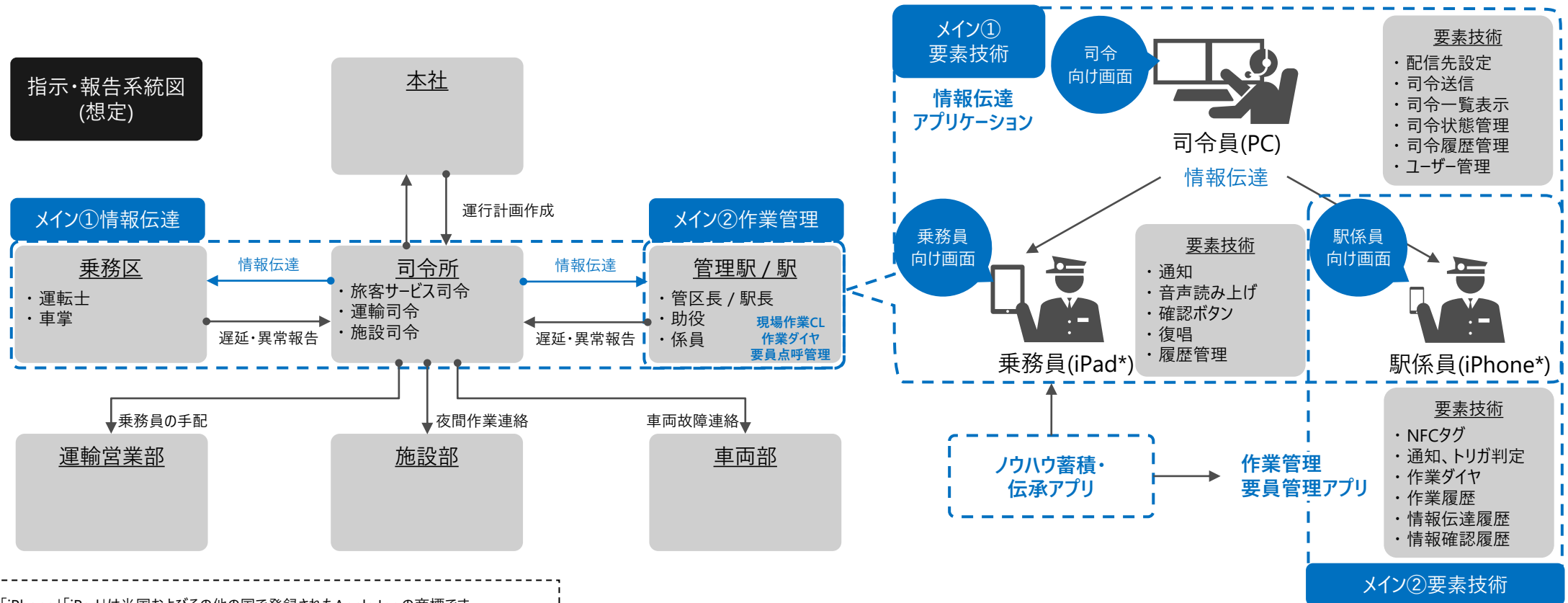
紙管理の電子化

デジタルツールの集約

マニュアルのデジタル化・検索性の向上

1.1 鉄道事業者における業務課題②

現場運用改善は、その現場課題だけを捉えるのではなく、関係部署との指示・報告システムを理解することが重要であり、「情報伝達」、「作業・要員管理」、「ノウハウ蓄積・伝承」が急務と考えています。



*「iPhone」「iPad」は米国およびその他の国で登録されたApple Inc.の商標です。
* 商標「iPhone」は、アイホン株式会社の許諾を受けて使用しています。

1.2 課題解決に向けて何が必要とされているか

さまざまな課題解決を求められる中で、現実の問題は根深く、簡単には解決ができない状況です。
現場業務に寄り添った継続的な課題解決の手段が求められていると考えられます。

求められていること

輸送コア事業の持続・発展

経営管理と運営効率化

アセットの活用と地域活性化

DXによる基盤強化

現実にかかる根深い問題

鉄道現業職員数の減少

業務改革への抵抗感

時間帯無人・無人駅化

業務の属人化

ワンマン化・自動運転化

人の育成に時間が必要

社会情勢・法制度・団体

投資対効果

多様性のある業務を、現場に寄り添いながら、
長期的な視点を持ちつつ、低リスクでDX化する手段

駅業務アプリケーションスイート(駅スイート)

CHAPTER 2

駅業務アプリケーションスイート(駅スイート)の概要

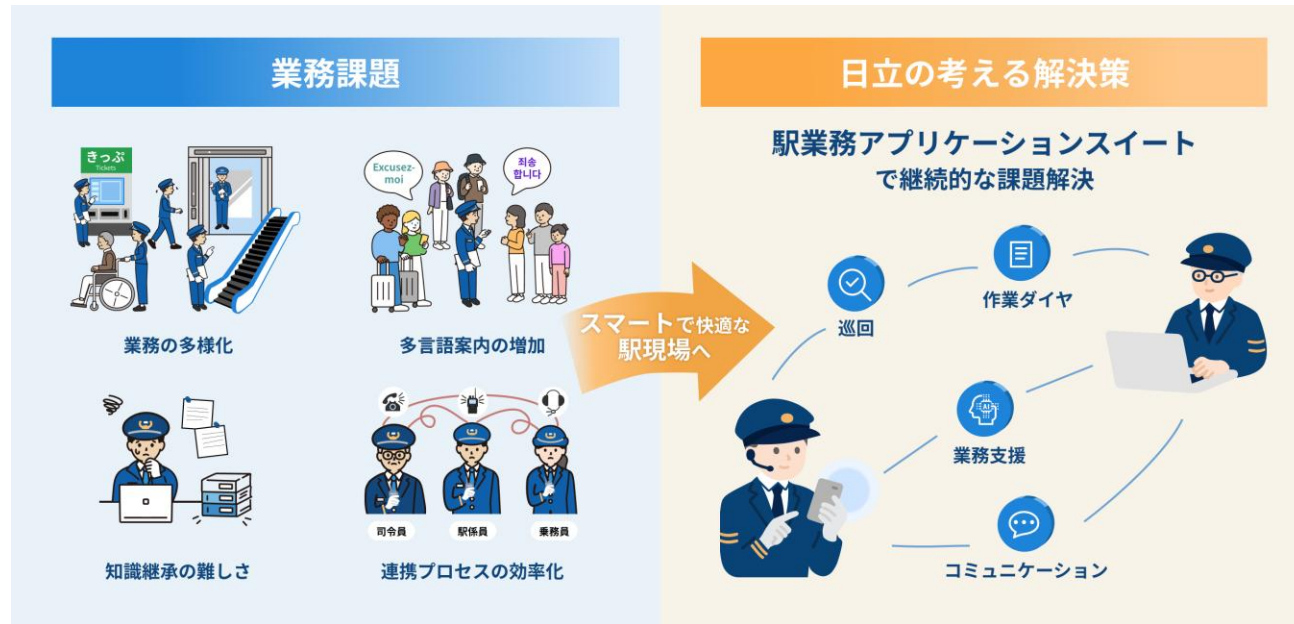
2. 駅業務アプリケーションスイート(駅スイート)の概要

2.1 駅業務アプリケーションスイート(駅スイート)とは

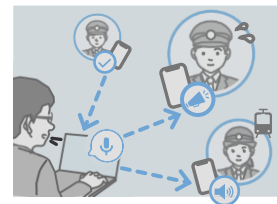
駅業務の課題解決を支援するアプリケーション提供サービス(SaaS^{*1})

駅業務をスマートデバイスで1つに集約。課題解決の持続性を提供し、現場業務DXを支援します。

※画面は開発中のものです



駅係員・乗務員・司令員
コミュニケーション支援



作業ダイヤ・起床報告
巡回管理・点呼管理



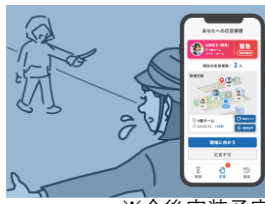
駅係員向けAI駅係員



音声メモによる業務支援
(引き継ぎ・日報作成)



応援要請ヘルプボタン
駅係員を守るための記録



※今後実装予定

※今後実装予定

※今後実装予定

*1 SaaS = Software as a Service(サービスとしてのソフトウェア提供)

*2 TCO = Total Cost of Ownership(システムの導入から運用・保守までを含めた、全体のコスト)

駅スイートとは

駅業務の課題解決を支援する アプリケーション提供サービス(SaaS)

【特徴】

スーパーアプリとミニアプリの構造を活用した統一感のある業務支援アプリ(スマートデバイス・Web)

【支援する業務改善・期待される効果】

- ・業務課題に応じた柔軟な組み合わせのアプリケーション
- ・継続的な業務改善とTCO^{*2}削減の両立
- ・駅係員の業務負荷軽減
- ・鉄道利用者の満足度向上

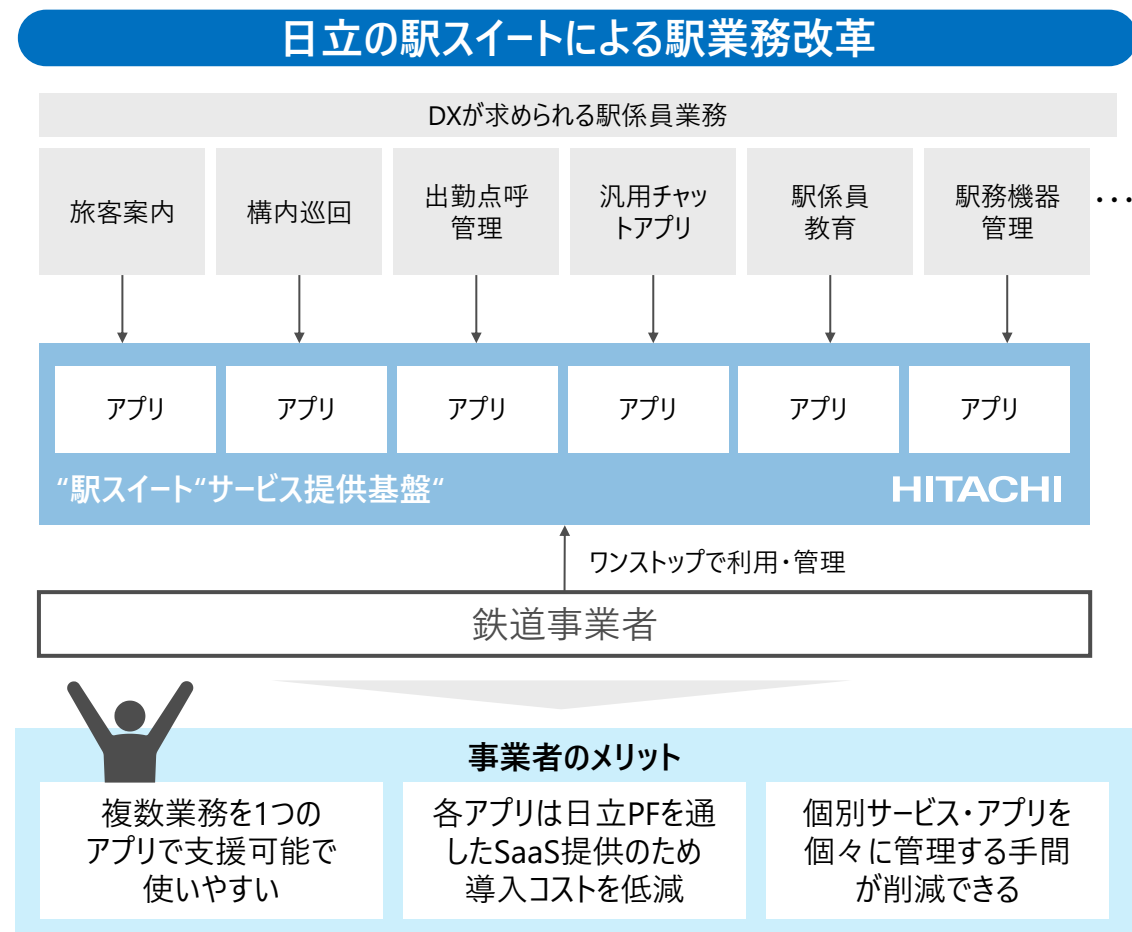
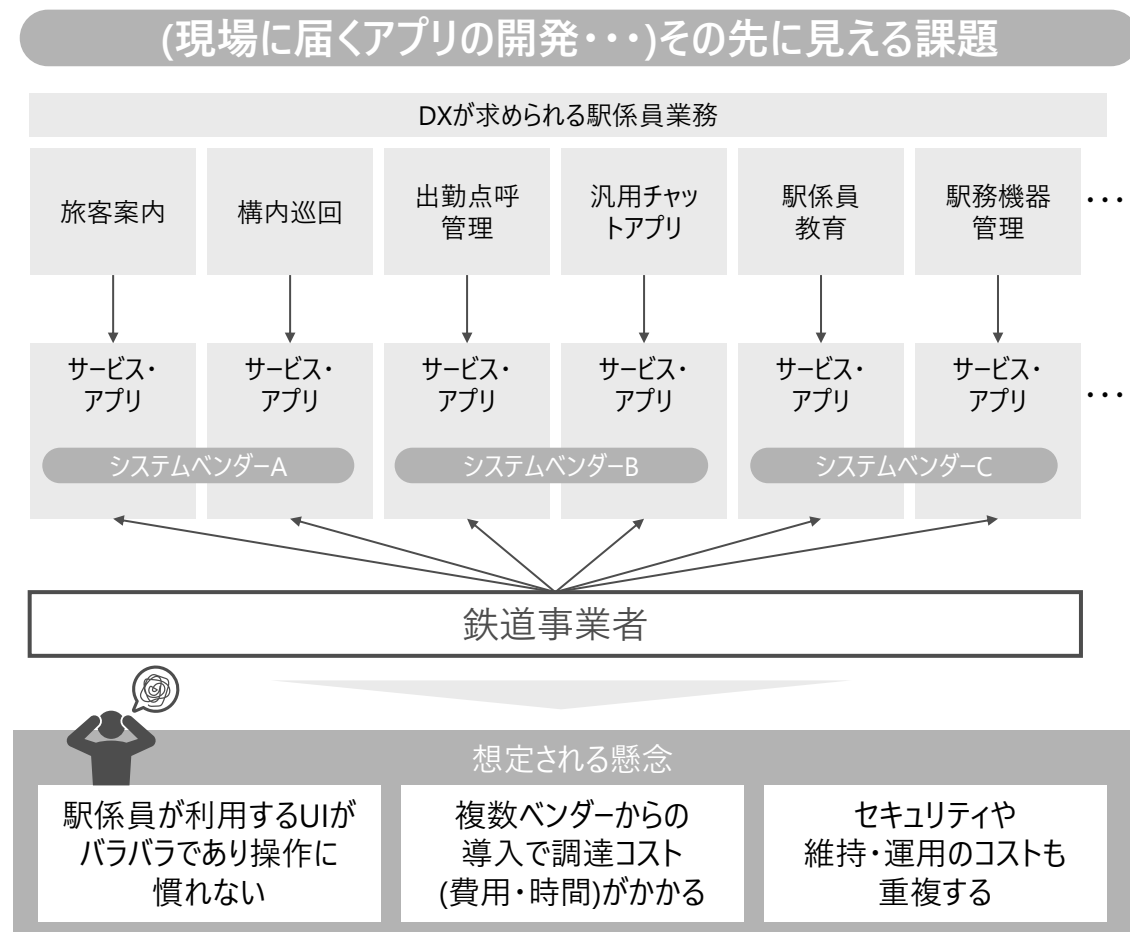
【日立のコンセプト】

- ・駅係員の業務をヒアリングしアプリを順次追加
- ・データドリブン型による効率性向上
(鉄道運行データ・駅係員業務データなど)
- ・複数の業務を統合的に提供し使いやすいアプリケーション

2. 駅業務アプリケーションスイート(駅スイート)の概要

2.2 統一性・持続性を実現するコンセプト

アプリ開発・PoC*などで現場に届くシステムの検討は進んでいるが、改善範囲は限定的になりがち。
現場での“真の”課題解決につなげるために統一的なコンセプトのもとでのDX推進が必要と考えます。



*PoC = Proof of Concept(概念実証)

2. 駅業務アプリケーションスイート(駅スイート)の概要

HITACHI

2.3 統一性・持続性を実現する技術要素(駅スイートの仕組み)

※画面は開発中のものです

一般利用者向けアプリで広がりを見せている[スーパーアプリ・ミニアプリの構造](#)を業務支援アプリに適用することで運用の煩雑化を防ぎ、統一性・拡張性を持ったアプリケーションをSaaS提供します。



共通ログイン画面

スーパーアプリ画面

ミニアプリ一覧画面

ミニアプリ画面

スマートデバイスアプリに付帯するWeb機能

2026年9月時点ではiPhone*、iPad*のみ対応(Android*対応計画中)

*「iPhone」「iPad」は米国およびその他の国で登録されたApple Inc.の商標です。

* 商標「iPhone」は、アイホン株式会社の許諾を受けて使用しています。

*「Android」は Google LLCの商標または登録商標です。

2. 駅業務アプリケーションスイート(駅スイート)の概要

2.4 駅スイートのアプリケーションの紹介

※画面は開発中のものです

駅スイートでは、現場サイドには「スマートデバイスアプリ」、管理サイドには「Webアプリ」をセットで提供いたします。
活用したいアプリを組み合わせることで現場業務を継続的に改善し、課題解決につなげます。



・現場サイド向け「スマートデバイスアプリ」

現場業務を1つのアプリで完結できるようにするために、『スーパーアプリとミニアプリ』の2段構造の仕組みを活用しています。
お客さまの業務に応じて必要なアプリを組み合わせご利用いただけます。

スーパーアプリ：ご利用のベースとなる業務アプリを選択。(統合通知とミニアプリ一覧は標準搭載)

ミニアプリ：必要なアプリをどれでも何個でも選択可能。

・管理サイド向け「Webアプリ」

現場サイドの設定や利用状況を一元的に管理が可能です。現場と管理がつながり効率的な運用を実現します。

2.5 ユースケース①(標準機能：統合通知・ミニアプリ一覧)

※画面は開発中のものです

「ミニアプリ一覧」でミニアプリをカテゴリごとに整理し、業務に必要なミニアプリを素早く見つけれられます。
複数アプリに跨っている通知を「統合通知機能」で1つにまとめ、駅係員が“今やるべき仕事”を分かりやすく伝え、
状況把握と対応をスムーズにします。

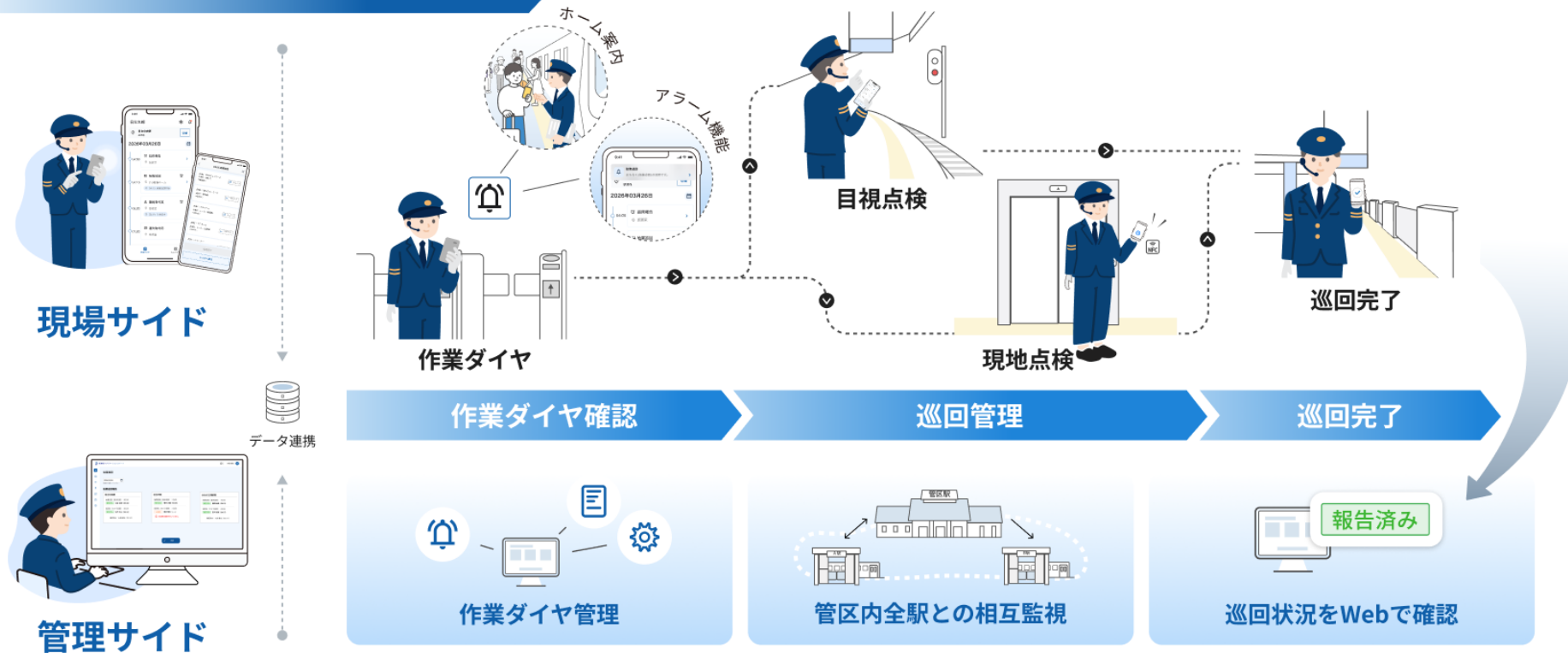


2.6 ユースケース②(作業ダイヤアプリ・巡回管理アプリ)

※画面は開発中のものです

各駅の作業ダイヤを登録し、勤務情報と連動させることで、スマートデバイスアプリに1日の作業内容を一覧化します。また、必要なタイミングでアラームを鳴らし、業務失念を防ぎます。さらに、起床・始業・巡回など重要な業務は管区内の他駅と共有し、万が一の遅れ・作業漏れを防ぎます。

作業ダイヤと巡回管理の業務イメージ



※2026年度相模鉄道さま適用開始

2. 駅業務アプリケーションスイート(駅スイート)の概要

2.6 ユースケース②(作業ダイヤアプリ)

※画面は開発中のものです

各駅の作業ダイヤを登録し、勤務情報と連動させることで、**スマートデバイスアプリに1日の作業内容を一覧化**します。また、**必要なタイミングでアラーム**を鳴らし、業務失念を防ぎます。さらに、起床・始業・巡回など重要な業務は**管区内の他駅と共有**し、万が一の遅れ・作業漏れを防ぎます。

作業ダイヤ(スーパーアプリ)



担当に応じた
作業ダイヤの表示



各作業のアラーム
設定が可能

起床確認・始業確認(Web)



2.6 ユースケース②(巡回管理アプリ)

※画面は開発中のものです

駅構内にNFCタグを設置しスマートデバイスでスキャンすることで、巡回記録を残します。また、スキャン順序を規定することで巡回経路を定め、巡回漏れを防ぎます。

巡回管理(ミニアプリ)



巡回経路に従った
点検が可能

巡回管理(Web)



2.7 ユースケース③(コミュニケーション支援アプリ)※今後実装予定

※画面は開発中のものです

駅係員・乗務員・司令員間のコミュニケーションの円滑化、効率化を支援します。緊急度や伝達内容に応じてスマートデバイス鳴動方法を変える、既読履歴、復唱による応答など、汎用ツールにはない現場に沿った機能を検討します。



※2025年度京急電鉄さまとPoC実施

2.7 ユースケース③(コミュニケーション支援アプリ)※今後実装予定

※画面は開発中のものです

駅係員・乗務員・司令員間のコミュニケーションの円滑化、効率化を支援します。緊急度や伝達内容に応じてスマートデバイス鳴動方法を変える、既読履歴、復唱による応答など、汎用ツールにはない現場に沿った機能を検討します。

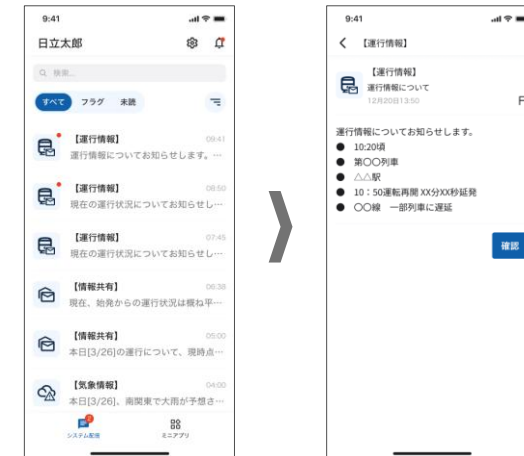
司令所側画面(Web)

- ・司令から伝達したい内容をスムーズに入力可能とするテンプレート
- ・送付先をグループ化し事象ごとに設定
- ・継続した伝達が必要な場合は「続報」として通知



駅係員・乗務員画面(スーパーアプリ)

- ・伝達の履歴が残るため、現場の対応業務後に確認も可能
- ・既読は自動記録
- ・将来的には駅係員からの送信(写真など)も実装可能



2.8 ユースケース④(駅係員サポートAI)※今後実装予定

※画面は開発中のものです

駅係員の手元(スマートデバイス)で活用できる「駅係員サポートAI」に業務情報を学習させ、マニュアル類のデータ化と、駅係員の業務支援の両方を推進します。業務アドバイスが可能な「現場のAIパートナー」をめざします。



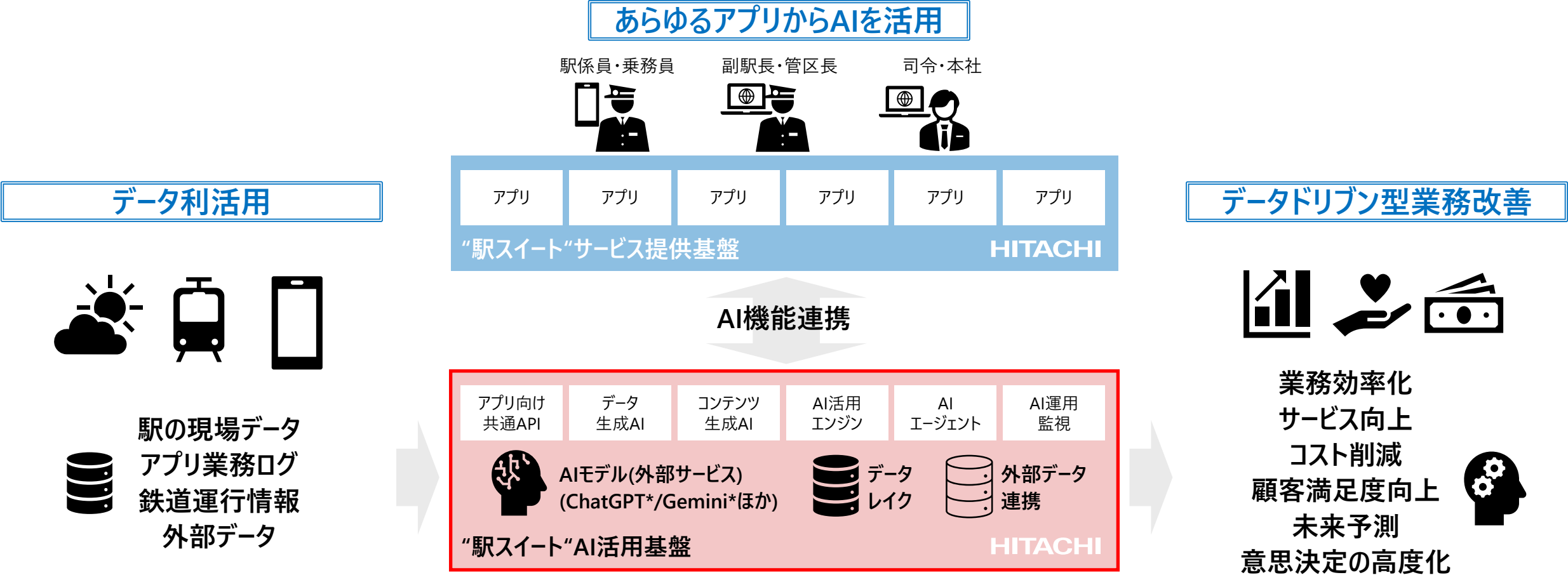
CHAPTER 3

駅業務アプリケーションスイート(駅スイート)の将来構想

3. 駅業務アプリケーションスイート(駅スイート)の将来構想

3.1 統一性・持続性を実現する技術要素(AI-Readyなサービス基盤) ※今後実装予定

今後、駅スイートのサービス基盤にAI活用基盤を付加していきます。現場業務にAI活用を定着させ、シームレスなデータ連携を実現します。さらなる業務改善、新しい現場業務運営を推進します。

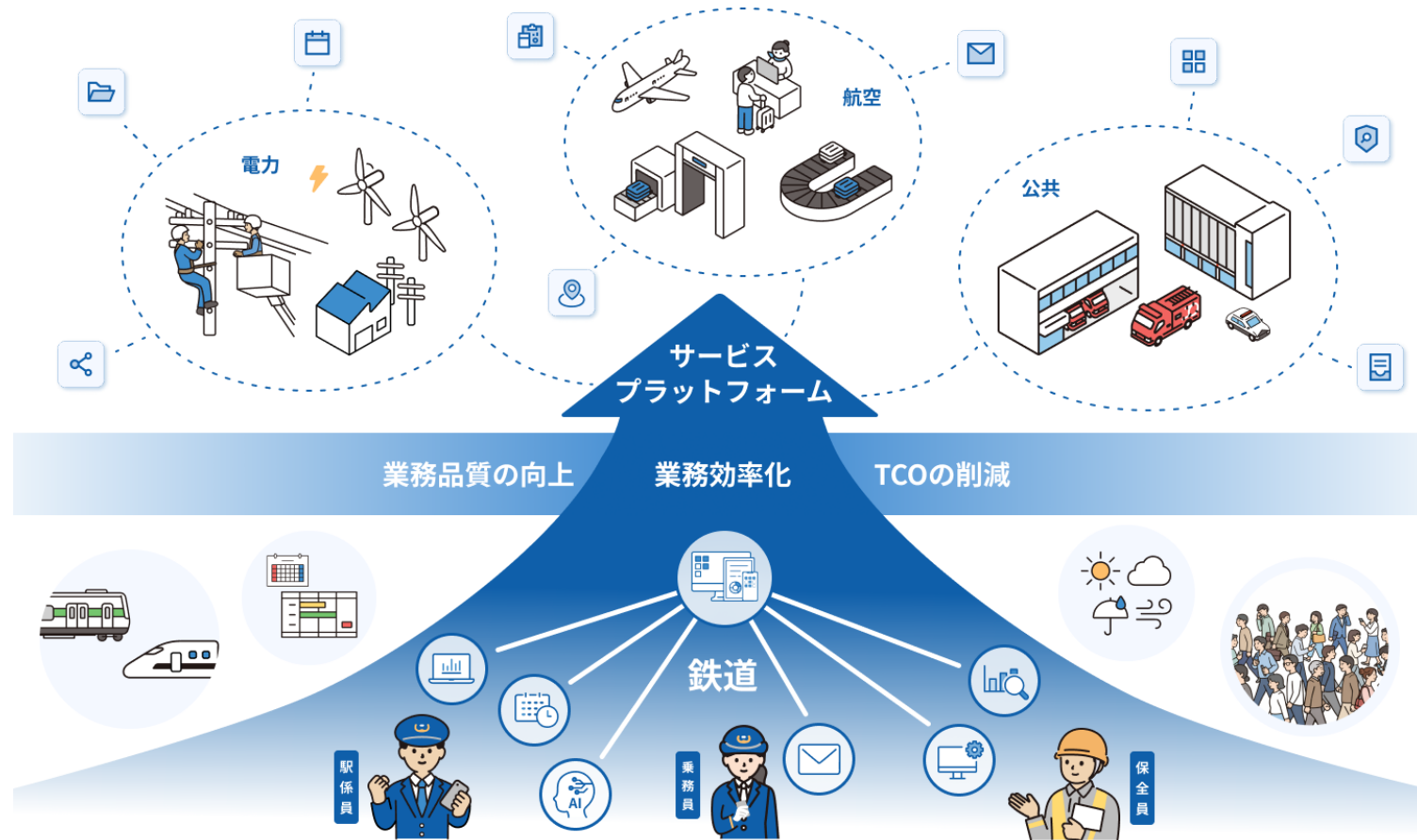


* ChatGPTはOpenAI OpCo, LLCの登録商標です。
* Gemini は Google LLC の商標または登録商標です。

3. 駅業務アプリケーションスイート(駅スイート)の将来構想

3.2 公共交通・社会インフラを支えるSaaSプラットフォームへ

日立が持つネットワークを生かし、電力・航空・公共などの他業種へ展開することで、SaaS提供事業者として公共交通機関や社会インフラ企業にメリットのあるサービスを構築していきます。



駅業務アプリケーションスイートで
鉄道事業者と一緒に未来の駅を創り上げます



HITACHI