

輸送経済 平成27年(2015年)3月24日(火曜日)

# アフターフォロー拡充 工事費も月額料金内で



富士通グループのトランストロン(本社・横浜市、加藤祐三社長)は二月二十三日から、ネットワーク型デジタルタコグラフ(運行記録計)で利用できる運行支援サービス「ITP・WebService」を追加し、アフターサポートを拡充した。

ほか、手作業だった運行管理ソフトや地図情報の更新なども全て自動化。システムの維持・更新だけでなく、初期導入費を含めたコスト負担を大幅に軽減した。

### 作業は指定工事会社が担当

別途料金が必要だった故障時の代替機の交換作業を、月額二千円台のサービス利用料内で実施することを新サービスに組み込んだ。同社の指定工事会社がスケジュール調整から交換作業まで一括で行い、ユーザーがより安心して利用できる環境を整えた。

また「コンタクトセンタ」を設け、ユーザーのQ&Aにも対応する。例えば車載機の不具合相談を受けた場合、専門スタッフがクラウド上のデータを確認し即座に診断。故障時はすぐに代替機にて無償交換する。

万一故障が見つければ代替機の送付と同時に、コンタクトセンタから指定工事会社に作業を指示。取り付け後に車載機が正常に動いているかの動作確認まで、トランストロンが一括で管理する。

現在、ネットワーク型デジタル「DTS・CID」とドライブレコーダー機能を追加した「DTS・CID」を発売中。業界に先駆け導入したネットワーククラウドサービスで、多彩な運行管理支援サービスを利用できるのが最大の特長だ。

五年前のネットワーク型デジタル発売以来、同社は運行支援サービスの充実とともに、ユーザーのアフターフォローに注力してきた。「車載器とサービス開発を一体で行う富士通グループの強みを生かし、ユーザーのサポートを充実させる(情報機器事業推進部)。

運行支援サービスの利用料はDTS・CIDの場合、運行支援、動態把握、Q&Aなどを含め月額二千六百六十円(税抜き)。問い合わせ先は同社情報機器営業部、電話045(476)4640。

(小林 孝博)



月額料金で利用できるサービスの充実化を進める「DTS-CID」