

優れた視認性・フレキシブルなコンテンツ表示を実現するデジタルサイネージが、空港内での快適な移動をサポート。



日本航空株式会社様

システム: デジタルサイネージシステム

導入時期: 2020年10月 導入地域: 関東

課題:

お客さまがスムーズに移動できる、分かりやすい案内表示を行いたい

解決策:

視認性の高いIPSパネルを搭載したフルハイビジョン液晶ディスプレイを空港内各所に設置し、状況に応じて表示の切り替えが可能なサイネージシステムを構築

“明るく鮮明なディスプレイなので遠くからでもよく目立ち、お客さまが足を止めて見てくださっています。また、タブレットから簡単に表示切り替えが可能のためスタッフからも好評です。”

日本航空株式会社
空港企画部 旅客・制度企画グループ
アシスタントマネジャー 大西 康晴 様

※所属は納入時のものです。

背景

「JAL SMART AIRPORT」を始動

2020年、日本航空株式会社様(以下、JAL様)は、最新技術を駆使してお客さまサービスの向上を図る「JAL SMART AIRPORT」を羽田空港国内線ターミナルでスタートさせました。搭乗までの様々な手続きを自動化し、お客さまにスムーズで快適な移動をもたらすことを目的としたこのプロジェクトでは、空港内各所の案内表示も全面的に一新。見やすさと分かりやすさにこだわり、76台の液晶ディスプレイを活用したデジタルサイネージシステムを構築しました。

導入した理由

空港で求められる、高い品質と使いやすさをクリア

ディスプレイの選定にあたり評価されたのは、どの角度からでも見やすい視認性と、遠くからでも判別できる最適な輝度、そして空港での365日稼働を支える耐久性と安定性でした。表示システムにはデジタルサイネージソリューションAcroSign®を使用。朝5時に自動で電源が入り、運航が終了する22時半まで、番組表で管理された表示を行います。加えて、各カウンターのPCからはもちろん、スタッフ一人ひとりタブレットを携帯しサイネージの表示をいつでも切り替えられるシステムを構築しました。直感的に操作できるUIにより、「約800人のスタッフが説明も講習会もなくスムーズに操作できている」と高く評価されています。

お客さまに最高のサービスを

1951年に設立した日本航空株式会社様は、「お客さまに最高のサービスを提供する」を企業理念に掲げ、日本を代表する航空会社として、世界中の人々に安全で快適な空の旅を提供しています。

- 本社所在地: 東京都品川区東品川二丁目4番11号
野村不動産天王洲ビル
- URL <https://www.jal.com/ja/>



導入の効果

細部までこだわり、見やすさを追求した“モニュメントサイン”

広い出発ロビーの各所には、見やすさへのこだわりを余すことなく投入したJAL様オリジナルの“モニュメントサイン”が並んでいます。ここではフライトインフォメーションや、受託・機内持ち込み禁止物品の情報など以前までポスターで掲示していた様々な案内が繰り返し切り替わり表示されます。モニュメントサインの効果について、空港企画部の大西様は語ります。「以前までポスターで掲示していた情報を、多言語に対応しながらモニュメントサインに集約できるようになりました。また、受託・機内持ち込み禁止物品に関する情報は、情報が更新されると迅速に表示内容を変更するのですが、これまで印刷して貼り直していたところをすぐに変更できるようになったことも大きな利点でした」

どこからでも瞬時に表示を変更できる“有人カウンター”

有人カウンターの上部には複数台のサイネージが取り付けられ、状況に合わせた案内表示を行います。大西様は、「例えば団体客の手荷物預かりや、初日の出フライトなどのイベント事、急な混雑時の手続きなど、その時の状況に応じてカウンターの役割を変えています。役割に応じてサイネージ表示も切り替える必要がありますが、このシステムならスタッフが持つタブレットから簡単に変更が可能です。以前のシステムではバックオフィスから表示変更を行っていましたが、現場の判断で、誰でもすぐに操作できるようになりました」と語ります。

様々な使い方ができる“インフォメーションボード”

各カウンター付近には2面、3面、4面とスペースに応じてサイズの異なるインフォメーションボードを設置。フライトインフォメーションや、手続きカウンターのご案内などが表示されます。大西様は、「65インチの大型ディスプレイを連結させているため、非常によく目立ちます。今後は表示コンテンツを拡張し、このサイネージだけを見ればお客さま一人ひとりが行きたい場所へ行けるようにしたいと考えています。他にも、空港内のカメラを使った混雑状況の可視化や、エンターテインメントでの利用など、様々なことに挑戦できるサイネージだと思えます」と語ります。



▲筐体は高さを出して目立たせながらも圧迫感を与えず、表示情報が人間の視覚に入りやすいよう計算されたJAL様のこだわりが反映されている(筐体は株式会社共栄商事様が製作)



▲4面ディスプレイで構成したインフォメーションボード。設置場所のスペースに合わせて2面・3面・4面とサイズの異なるインフォメーションボードが設置されている

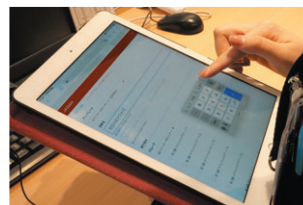
お客さまの声

お客さまの利便性向上と スタッフの業務改革に成功

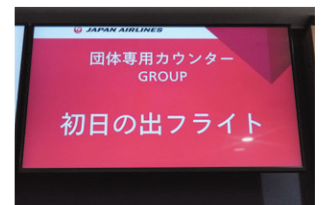
今回導入したサイネージは明るく鮮明なディスプレイなので遠くからでもよく目立ち、お客さまが足を止めて見てくださるようになりました。また、タブレットから簡単に表示切り替えが可能のためスタッフからも好評です。ITの活用によるきめ細やかなヒューマンサービス、最新技術の活用による効率的で快適なセルフサービスを目的にした「JAL SMART AIRPORT」の取り組みに、大きく貢献するシステムとなりました。



※所属は納入時のものです。



▲スタッフが一人ひとりが持つタブレットからサイネージ表示を変更。表示先を選択してキーボードで文字を入力する



▲入力した文字情報は瞬時にサイネージに反映される



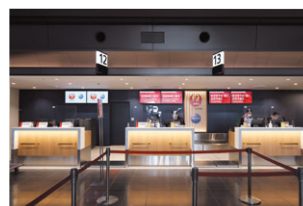
▲モニュメントサインに表示された受託・機内持ち込み禁止物品情報



▲ファーストクラス用のモニュメントサインは黒色を採用

納入機器

- 65型 4K UHD液晶ディスプレイ TH-65SQ1J ×27台
- 55型 フルハイビジョン液晶ディスプレイ TH-55SF2J ×19台
- 43型 フルハイビジョン液晶ディスプレイ TH-43SF2J ×30台
- コンテンツ配信システム (AcroSign) ×1式



▲有人カウンターの様子



▲航空券予約・変更カウンターのサイネージ

パナソニック システムソリューションズ ジャパン株式会社
〒104-0061 東京都中央区銀座8丁目21番1号 汐留浜離宮ビル
ビジネスソリューションサイト

<https://biz.panasonic.com/jp-ja/>

お問い合わせは パナソニック システムお客様ご相談センター

0120-878-410

受付：9時～17時30分(土・日・祝日は受付のみ)

※携帯電話・PHSからもご利用いただけます。(お問い合わせの内容によっては担当窓口をご案内する場合がございます)

ホームページからのお問い合わせは https://biz.panasonic.com/jp-ja/support_cs-contact