

安心な空間

パーソナライズド

デジタル

車いす等を利用されるお客様に「社員専用アプリ」を使ったご案内を行います

ご案内情報をデジタル化することでお客様サービスの向上を図ります！

東京地下鉄株式会社（本社：東京都台東区、代表取締役社長：山村 明義、以下「東京メトロ」）は、2021年3月29日（月）から車いす等を利用されるお客様をはじめ、列車の乗車及び降車に介助を必要とされるお客様をご案内する際に、駅社員等が乗車駅で入力した乗車列車や乗車位置をはじめとしたご案内情報を降車駅に共有・連携できる「お客様ご案内用アプリ（社員用）」（以下「アプリ」）を使ったご案内を行います。

東京メトロでは、ウィズコロナ・ポストコロナにおいても「選ばれる鉄道会社」となるため、3つのキーワード「安心な空間」「パーソナライズド」「デジタル」に基づく施策に取り組んでいます。これまで、車いす等をご利用のお客様をはじめ、列車の乗車及び降車に介助を必要とされるお客様をご案内する場合、乗車駅と降車駅間で電話連絡により情報を共有のうえご案内しておりました。このたび「デジタル」を推進する取り組みとして、アプリの導入によりお客様の乗車列車やQRコードを使用した乗車位置等のご案内情報を降車駅にリアルタイムで共有・連携することで、お客様をお待たせする時間の短縮を目指すほか、ヒューマンエラーの防止や業務の効率化を図り、さらなるお客様サービスの向上に努めます。

東京メトロは、今後もお身体の不自由なお客様に安心して地下鉄をご利用いただけるよう、引き続きバリアフリー設備の整備とご案内の充実に努めてまいります。

アプリの詳細は、別紙のとおりです。

<アプリ使用イメージ>

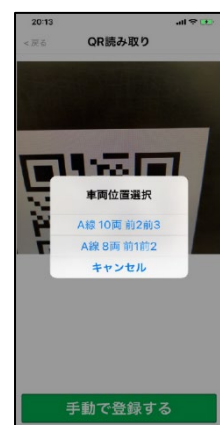


お客様情報をアプリに登録



乗車位置をQRコードでアプリに登録

<アプリ画面イメージ>

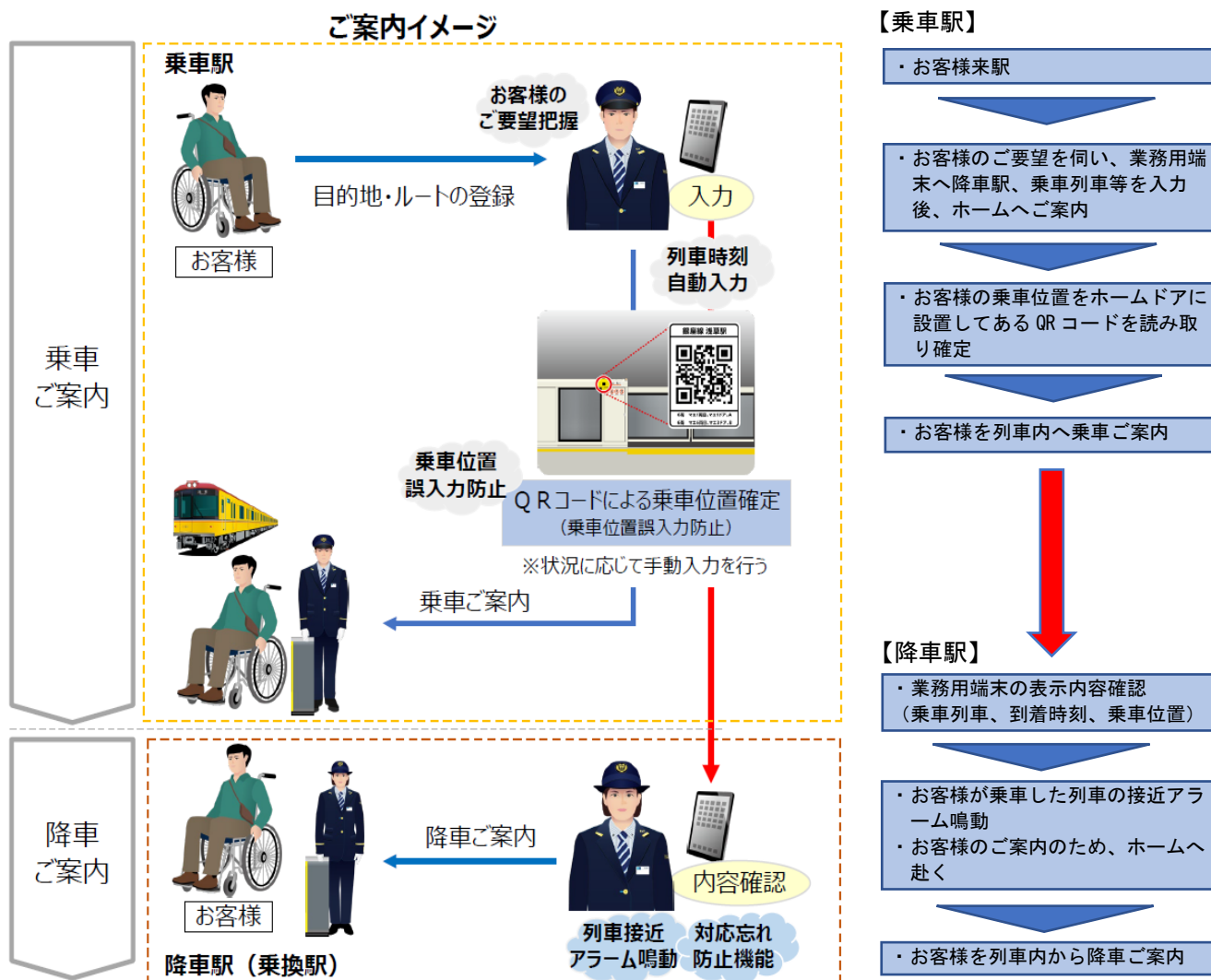


アプリの詳細

1 アプリの概要

このアプリは、車いす等をご利用のお客様をはじめ、列車の乗車及び降車に介助を必要とされるお客様をご案内する際に駅社員等が使用する「社員専用アプリ」です。駅社員等が携帯している業務用スマートフォン端末及び駅事務室のタブレット端末に導入します。お客様をご案内する列車やQRコードを使用した乗車位置等のご案内情報を「乗車駅」で入力すると「降車駅」にリアルタイムで共有、連携されます。スムーズなやり取りでお客様をお待たせする時間の短縮を目指すほか、お客様の乗車列車や乗車位置を正確に伝えてヒューマンエラーを防止し、ご案内の充実を図ることを目的としています。

<ご案内イメージ>



<アプリで簡単入力可能な主なご案内情報>

(1) お客様の乗車列車と列車時刻

【乗車駅】

列車運行情報と連携したリアルタイムな運行情報をもとに刻々と動いている列車の中から「乗車する列車の運行番号」を選択すると乗車列車と列車時刻がワンタップで入力完了（列車時刻は自動的に入力される）

【降車駅】

列車運行情報との連携により、乗車された列車と到着時刻が表示されるとともに、列車が数駅手前に到着すると接近アラームによる通知が行われる。

(2) お客様の乗車位置

ホームドア等に貼付した QR コードを用いて登録を行うことで乗車位置が自動的に入力される。



アプリ画面（イメージ）

<対象端末>

- (1) 勤務中の駅社員等が携帯するスマートフォン端末約 1,500 台
- (2) 駅事務室のタブレット端末約 150 台



ホームドアに貼付した QR コード

2 使用開始日

2021年3月29日（月）

3 使用路線

東京メトロ線全線

※ただし、北千住（日比谷線）、中目黒、中野、代々木上原、和光市、渋谷（半蔵門線・副都心線）、目黒の各駅を除く。

4 その他

- (1) 駅社員等がアプリでご案内情報の入力や確認をするため、駅構内で業務用スマートフォンを操作いたしますのでご了承ください。
- (2) 状況に応じてアプリを使用せず、電話連絡によりご案内する場合があります。

5 お客様のお問い合わせ先

東京メトロお客様センター TEL: 0120-104106

※新型コロナウイルス感染症拡大状況を踏まえ、2021年1月12日（火）から当面の間、営業時間を9:00～17:00に変更させていただいております。

東京メトロのバリアフリーへの取組み

東京メトロでは、これまでエレベーター等の設置を進めるとともに、ホームと車両床面の段差・隙間の縮小等のバリアフリー設備整備を進めているほか、すべての駅社員によるサービス介助士の資格取得を推進するなどソフト面での取り組みも進めています。また、2019年8月に国土交通省より車いす等のお客様が乗降しやすいホームと車両の段差と隙間の目安値（以下「目安値」）が示されたことを踏まえ、目安値を満たす乗降口についてホームページ上および Web サービス「スムーズメトロ」（<https://www.smoothmetro.jp/>）で公表するなどバリアフリー情報の提供強化に努めています。