

NEWS RELEASE

2024年6月12日  
南海電気鉄道株式会社  
泉北高速鉄道株式会社  
株式会社日立製作所

関西初！車いすご利用の際などの列車乗降介助が  
Webでお申込み可能になります



お客さまの乗降を介助

ステップ	1	2	3
ご利用情報	お客さま情報入力	内容確認	
<b>ご利用情報</b>			
ご利用情報を入力してください。			
<b>ご利用駅</b>			
駅名を漢字・ひらがな（一部でも可）で入力してください。			
出発駅	<input type="text" value="駅名を入力してください"/>		
到着駅	<input type="text" value="駅名を入力してください"/>		
ダイヤ検索は <a href="#">こちら</a>			
<b>ご利用日</b>			
・ご希望のご利用日を入力してください。 ・ご利用日の前日18時までお申し込みを受け付けています。			
年月日			
<input type="text" value="2023/11/16(木)"/>			

Web 上のお申込み画面

南海電気鉄道株式会社（社長兼COO：岡嶋 信行、以下「南海電鉄」）と泉北高速鉄道株式会社（社長：金森 哲朗）では、株式会社日立製作所（社長兼CEO：小島 啓二、以下「日立製作所」）の「移動制約者ご案内業務支援サービス」を導入した「南海・泉北サポートほっとネット」の運用を7月1日から開始します。

これまで車いすご利用など、介助を必要とするお客さまは、来駅された際に駅係員に対して乗降の介助を必要とする旨のお申し出をいただいておりますが、本サービスの導入によって、ご乗車日の前日18時までは公式サイトまたは南海電鉄公式アプリ（南海アプリ）でもお申込みいただけるようになります。

さらに、お客さまご案内情報について、電話や紙の連絡票への記入といったアナログ作業での駅係員間での連携をデジタル化し、スマートデバイスでリアルタイムに共有することで、「駅係員による対応の効率化」を実現します。

詳細は以下のとおりです。

## (1) サービス開始日

2024年7月1日(月)10:00～

※2024年7月2日(火)以降のご乗車分からお申込みいただけます。

## (2) サービス概要

お客さまに Web でお申込みいただいた案内情報(利用日、来駅予定時刻、利用区間など)は、システムを通じて乗車・降車駅にいる駅係員のスマートデバイスに自動配信されます。事前にお申込みいただくことにより、円滑なお客さま案内と安全安心な移動の実現をめざします。

また、お申込み時にはご乗車される列車の発車時刻を入力いただくのではなく、来駅される時刻(来駅予定時刻)を入力いただきます。駅に到着されてから、乗車される列車を駅係員がお伺いすることで、臨機応変な対応が可能になります。

### 【イメージ】



## (3) お申込み方法

公式サイト(南海電鉄、泉北高速鉄道)または、南海アプリから利用区間や利用日、サポート内容、連絡先等を入力いただきます。なお、お申込みには、メールアドレスの登録が必要となります。

※お申込み方法の詳細については、下記のページよりご確認ください。

URL: <https://www.nankai.co.jp/equipment/assistance.html>

※お申込み受付はご利用日の1カ月前から前日18時までです。それ以降のお申込みは南海電鉄コールセンター(TEL:050-3090-2608 受付時間:8:00～21:00)や駅窓口、または駅に設置のインターホンにて駅係員にお申しつけください。

※2:00～4:00はメンテナンスのため、ご利用できません。

※本サービスは、駅係員によるサポートのお申込みです。きっぷ・列車の予約ではありません。

※列車の座席を確保するものではありません。

### <参考>

移動制約者ご案内業務支援サービスに関する Web サイト

[https://www.hitachi.co.jp/products/it/society/product\\_solution/mobility/guidance\\_support/](https://www.hitachi.co.jp/products/it/society/product_solution/mobility/guidance_support/)

2022年8月8日 株式会社日立製作所ニュースリリース「鉄道事業者向けに「移動制約者ご案内業務支援サービス」を提供開始」

<https://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2022/08/0808.html>

※ なお、本サービスは、システムの拡張性に優れている AWS パブリッククラウドを活用。

以上