

## 相模鉄道が日立の移動制約者ご案内業務支援サービスを導入

ホームドアに設置したICタグ連携により、正確かつスムーズな乗車位置入力と待機位置確認が可能に



乗車位置検知オプションと降車位置誤り防止オプションの利用イメージ

相鉄グループの相模鉄道(株)(以下、相模鉄道)は、(株)日立製作所(以下、日立)の移動制約者ご案内業務支援サービス<sup>\*1</sup>(以下、本サービス)を導入し、2025年5月1日(木)から運用を開始しました。

本サービスは、駅係員が車いすや白杖をご利用のお客さまなどの列車乗降をサポートする業務をスマートデバイス上で完結できるものです。ホームドアに設置したICタグとの連携によりスマートデバイスをかざすだけで、乗車位置を入力できるオプション機能も合わせて導入することで、手入力によるミスや乗車位置・降車位置・降車位置の誤りなどといったヒューマンエラーの防止を強化し、お客さまのさらなる安全・安心な公共交通機関利用の実現をめざします。

<sup>\*1</sup> 移動制約者ご案内業務支援システムについて

[2022年8月8日 日立ニューズリリース「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」](#)

### 背景

相模鉄道では、お客さまの安全・安心な移動環境の整備のため、2026年上期には全ての駅でホームドアの設置が完了することを予定<sup>\*2</sup>しています。ホームドアに設置したICタグ連携による乗車位置・降車位置の誤りを防止するオプション機能と合わせて本サービスの導入を進めることで、よりお客さまが安心してご利用いただける移動環境の実現をめざします。

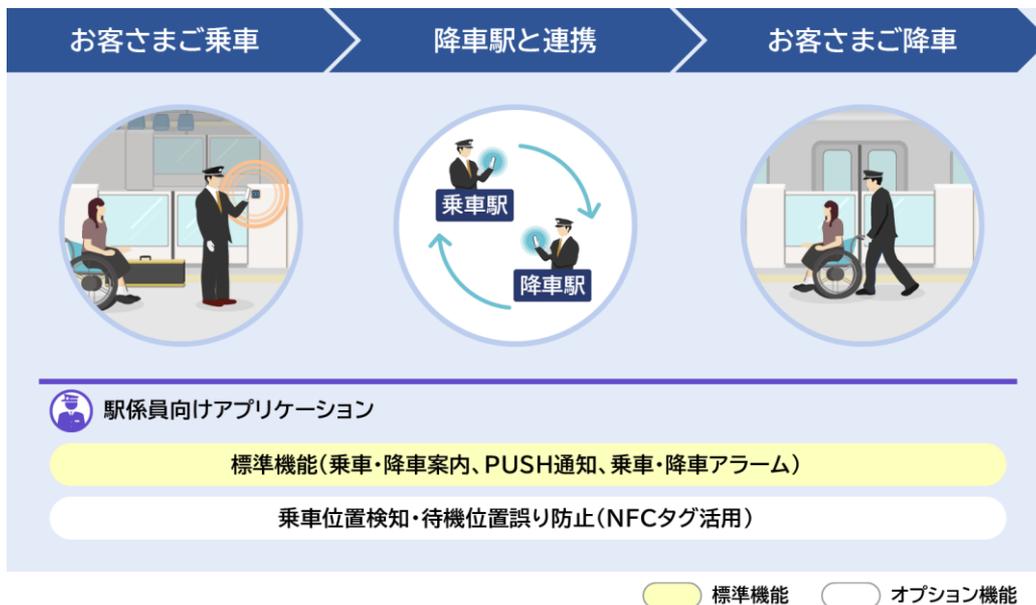
<sup>\*2</sup> 2026年上期に海老名駅のホームドアを設置し、全駅整備完了予定

## 相模鉄道における本サービスの導入について

日立が開発した本サービスは、従来、電話や口頭伝達が主となっていた利用受付から駅係員間の連絡・引き継ぎ、実績管理といった列車乗降サポート業務のプロセスを、スマートデバイス上で完結できるサービスです。2022年のサービス提供開始以来、関東エリアでは複数の鉄道事業者にも本サービスを導入いただき、お客さまの安全・安心な移動の実現と、駅係員の業務負荷ならびに心理的負荷の軽減に貢献してきました。一方で、複数の鉄道事業者にご利用いただく中で、乗車駅係員の乗降ドア位置の入力誤りや降車駅係員のホームでの待機位置間違いという残存するヒューマンエラーの課題が浮かび上がり、2024年8月に乗車位置検知オプションと降車位置誤り防止オプションを追加しました\*3。

相模鉄道は、これらオプション機能と合わせて本サービスを導入することで、駅係員が乗降ドア位置付近のホームドアに設置したICタグにスマートデバイスをかざして読み込むだけで、乗車駅側では乗車位置の自動入力と、降車駅側では降車位置の確認が可能となります。これにより、手入力によるミスや待機位置の誤りといったヒューマンエラーの防止を強化します。また、その他一連の駅係員間の連絡業務もスマートデバイス上で完結できるほか、計画ダイヤ登録、案内登録時の通知、アラーム設定などの機能により、駅係員の業務効率化と心理的負荷の低減、お客さまの安全・安心な公共交通機関の利用を推進します。

\*3 2024年8月8日 相互直通運転対応などのオプション機能を新たに追加し、鉄道事業者向け移動制約者ご案内業務支援サービスをリニューアル



移動制約者ご案内業務支援サービスの概念図

## 今後の予定

相模鉄道は、本サービスの運用を進め、お客さまのご意見や実際にご案内対応にあたる駅係員の声を収集し、日立と連携してお客さまのさらなる利便性向上と安全・安心な移動環境の実現をめざします。

日立は今後も鉄道事業者のニーズに応えるオプション機能の追加などによる本サービスのバージョンアップを継続し、公共交通機関を利用するお客さまの安全安心な移動の実現に向け、取り組みを推進していきます。

## 相模鉄道について

相模鉄道は、横浜を起点に海老名までの相鉄本線、二俣川から湘南台までの相鉄いずみ野線、西谷から新横浜までの相鉄新横浜線の合計42.2 kmを営業運転しています。2019年には、羽沢横浜国大駅からJR東日本と相互直通運転を開始し、渋谷・新宿方面へ、2023年には、新横浜から東急電鉄と直通運転を開始し、東急東横線、東急目黒線へ乗り入れています。

相鉄グループウェブサイト：<https://www.sotetsu.co.jp/>

## 日立製作所について

日立は、IT、OT(制御・運用技術)、プロダクトを活用した社会イノベーション事業(SIB)を通じて、環境・幸福・経済成長が調和するハーモナイズドソリューションの実現に貢献します。デジタルシステム&サービス、エナジー、モビリティ、コネクティブインダストリーの4セクターに加え、新たな成長事業を創出する戦略SIBビジネスユニットの事業体制でグローバルに事業を展開し、Lumadaをコアとしてデータから価値を創出することで、お客さまと社会の課題を解決します。2024年度(2025年3月期)売上収益は9兆7,833億円、2025年3月末時点で連結子会社は618社、全世界で約28万人の従業員を擁しています。

日立のウェブサイト：<https://www.hitachi.co.jp/>

## お問い合わせ先

相鉄お客様センター

TEL：045-319-2111

営業時間(平日は9:00～19:00、土・日・祝日は9:00～17:00、12月30日から1月3日は休業)

株式会社日立製作所 社会ビジネスユニット 社会システム事業部  
モビリティソリューション&イノベーション本部

お問い合わせ：社会インフラITシステム：日立 ([hitachi.co.jp](https://www.hitachi.co.jp/))

※交通分野に関するお問い合わせを選択ください