

2025 年 10 月 23 日

西武鉄道が、日立の移動制約者ご案内業務支援サービスの事前受付オプションを導入

Web サイトでの事前申し込みを可能にすることで、旅客の利便性を向上

西武鉄道株式会社(本社：埼玉県所沢市、代表取締役社長：小川 周一郎/以下、西武鉄道)では、10 月 1 日(水)から介助事前受付サービスを開始されました。サービスの実現のために、株式会社日立製作所(以下、日立)の移動制約者ご案内業務支援サービス(以下、本サービス)の事前受付オプションをご導入いただきました。事前受付オプションは、駅係員によるホームまでのご案内および列車の乗降のお手伝いを、旅客であるお客さまご本人が事前に Web サイトから申し込むことができるようになるもので、お客さまの利便性向上が期待されます。

日立の移動制約者ご案内業務支援サービスについて

本サービスは、口頭伝達や紙でのやり取りを主とする列車乗降サポート業務のプロセスを電子化し、利用受付から駅係員間の連絡・引継ぎ、乗降サポートの実績管理といった一連の連絡業務をスマートデバイス上で完結できるものです。スマートデバイスで乗降駅間での情報をリアルタイムに共有することで、「駅係員の対応効率化、負担軽減」を実現し、よりスムーズなご案内が可能となります。

事前受付オプションについて

今回、お客さまが事前に Web サイトで申し込みできるサービスが西武鉄道に導入されました。従来、乗車当日に駅係員に申し出る必要があったのに対し、事前に申し込みできるようになるため、安心感と利便性を提供できます。駅側も前もって知ることで最適な人員配置が可能となり効率的な運用に寄与します。

The image displays two side-by-side screenshots of a mobile application interface for West武鉄道 (Seibu Railway). Both screens are titled '西武鉄道 介助事前受付サービス' (Seibu Railway Assistance Advance Booking Service).

The left screenshot shows the main booking form. It includes a text input for the station name (漢字・ひらがな), dropdown menus for '出発駅' (Departure Station) and '到着駅' (Arrival Station), a link for 'ダイヤ検索' (Timetable Search), a 'ご利用日' (Usage Date) section with instructions and a date picker set to '2025/10/09 (木)', and a '来駅予定時刻' (Arrival Time) section with time pickers for '時' (14) and '分' (30).

The right screenshot shows the 'お客さま情報入力' (Customer Information Input) screen. It includes a note about confirming support content and a 'ご利用' (Usage) section with radio button options: '手動車いす' (Manual wheelchair), '電動車いす' (Electric wheelchair - selected), 'シニア/セニアカー、電動カート' (Senior/Senior car, Electric cart), '白杖' (White cane), and '盲導犬' (Guide dog). At the bottom, there is a '受付完了時の連絡方法' (Contact method after booking completion) section with a 'メール' (Email) option.

図 1 | スマートフォンでのご利用イメージ ※介助事前受付サービスより引用

サービスを利用するには、乗車日 1 ヶ月前から前日 17 時までの間に、ご自身のスマートフォンやパソコンから専用 Web サイト^{*1}にアクセスし、お客さま情報や利用日・来駅時間・乗降駅など、必要事項を入力いただき、受付が完了すると、登録いただいたメールアドレスにご案内専用の 2 次元コードが届きます。乗車日当日、駅係員に 2 次元コードをご提示いただくことで、スムーズなご案内が可能となります。これにより、お客さまの駅での乗降時における待ち時間の短縮と、正確かつスムーズなご案内を推進します。

^{*1} お申込みフォーム：西武鉄道 介助事前受付サービス

日立は、これまで本サービスを西武鉄道のほかに 8 事業者に導入済みであり、さらなる路線拡大や機能追加により、利便性向上をめざしていきます。

日立の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/

お問い合わせ先

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

お問い合わせフォーム：<https://www8.hitachi.co.jp/inquiry/it/society/general/form.jsp>

※交通分野に関するお問い合わせを選択ください

以上