

6 その他サービス

6-(1) ICTを活用したサービスの拡充

大手民鉄では、ICカード以外にもICT(Information and Communication Technology)を活用した新しいサービスの拡充に努めています。

運行情報の提供

各社の運営するホームページや携帯電話・スマートフォンへのメール配信サービス、SNS(ソーシャルネットワークサービス)などを利用して、列車の運行情報を利用者にお知らせするサービスを実施しています。

遅延証明

各社のホームページでの遅延証明書発行サービスを行っています。

端末機器の案内業務への活用

スピーディーでわかりやすい情報提供のため、タブレットや翻訳機器などの端末を導入しています。また、これらの機器をインターネットを使った案内や、外国人観光客への対応として、通訳案内サービスなどに活用しています。

案内業務の効率化

利用者へのサービスや安全性の向上、駅係員の業務負担軽減などを目的に、人工知能(AI)を搭載した案内ロボットの導入や実証実験を実施しています。



ロボットによる案内

スマートフォンアプリの導入

リアルタイムで列車の運行情報や走行位置をお知らせするため、スマートフォンアプリを導入しています。さらに、駅の発着時刻や運賃の検索、駅設備に関する情報、沿線の施設案内などの様々なコンテンツを搭載し、また、視覚障がい者の方が安心して駅構内を移動するためのルート案内するアプリを導入し始めるなど、より安全・快適に鉄道を利用していただくための情報を提供しています。



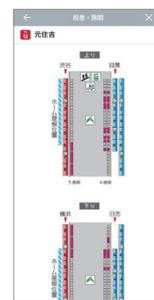
運行情報の例



列車走行位置の例



バリアフリー関連情報の例



インターネット環境を利用したチケットレスサービスの導入

駅の窓口には並ばずにインターネットで座席指定券を購入し、そのまま乗車できるチケットレスサービスを導入しています。また、事前にインターネットで定期券の購入予約を行い、スムーズに新規定期券を購入できるサービスも提供し、利便性の向上に努めています。

MaaSへの取り組み

交通をクラウド化し、交通手段によるモビリティ(移動)を一つのサービスとして捉えるMaaS(Mobility as a Service)に取り組む鉄道会社が増えています。今までは、複数の交通手段を利用する場合、都度予約や運賃の支払い等が発生しましたが、手元のスマートフォン等で一括して行えるサービスが各社で始まりつつあります。観光等の目的地において、交通手段以外のサービス等との連携を行うことで、利用者の利便性向上、交流の促進に努めています。

また、国や地方自治体等と連携し、魅力的なまちづくりやまちの賑わいの向上にも取り組んでいます。



MaaSアプリ機能 イメージ

忘れ物検索システム・自動受付サービスの導入

各駅に届けられた忘れ物をデータ登録・管理するシステムを導入しています。

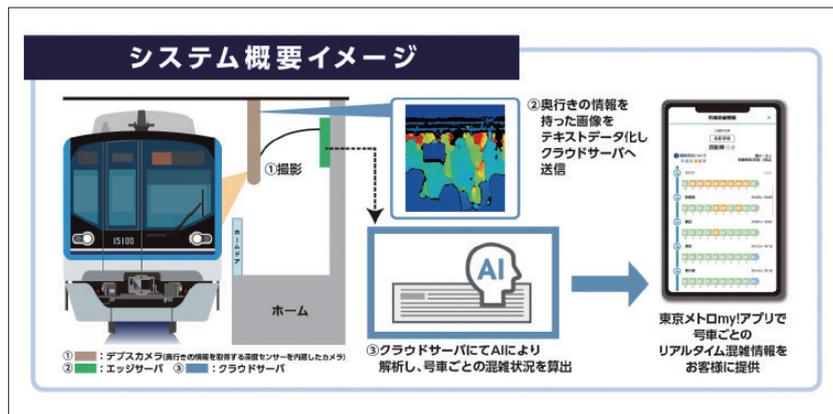
また、24時間対応可能なチャットボットでの自動受付サービスの導入も進んでおり、利便性向上に努めています。



忘れ物自動受付システム イメージ

混雑状況の可視化

より安心で快適に駅や電車をご利用いただくため、人工知能(AI)を活用した列車混雑計測システムを使用し、混雑状況の発信や実証実験を行っています。



列車混雑計測システム

6-(2) バリアフリー等の推進

本格的な高齢社会の到来や障がい者の社会参加の要請が高まるなか、すべての利用者がより快適に鉄道を利用できるよう、大手民鉄では、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(バリアフリー法)」の趣旨を踏まえ、1日平均利用者数3千人以上の駅を対象に、バリアフリー化を推進しています。

エスカレーター・エレベーターの設置

大手民鉄のエスカレーターとエレベーターの2021年度の設置状況は、エスカレーター757駅、エレベーター1,117駅と、本格的な取り組みを始めた87年と比較すると、エスカレーターが約6倍、エレベーターが約31倍になりました。

ただ、エスカレーター・エレベーターは、設置にあたって既存の駅施設全体を改良しなければならないなど多額の初期投資が必要なほか、稼働後の保守点検等、オペレーション費用の負担も大きく、多くの課題がありますが今後とも国および関係自治体等の協力を得ながら、エスカレーター・エレベーターの設置を計画的に進めていきます。



エレベーター



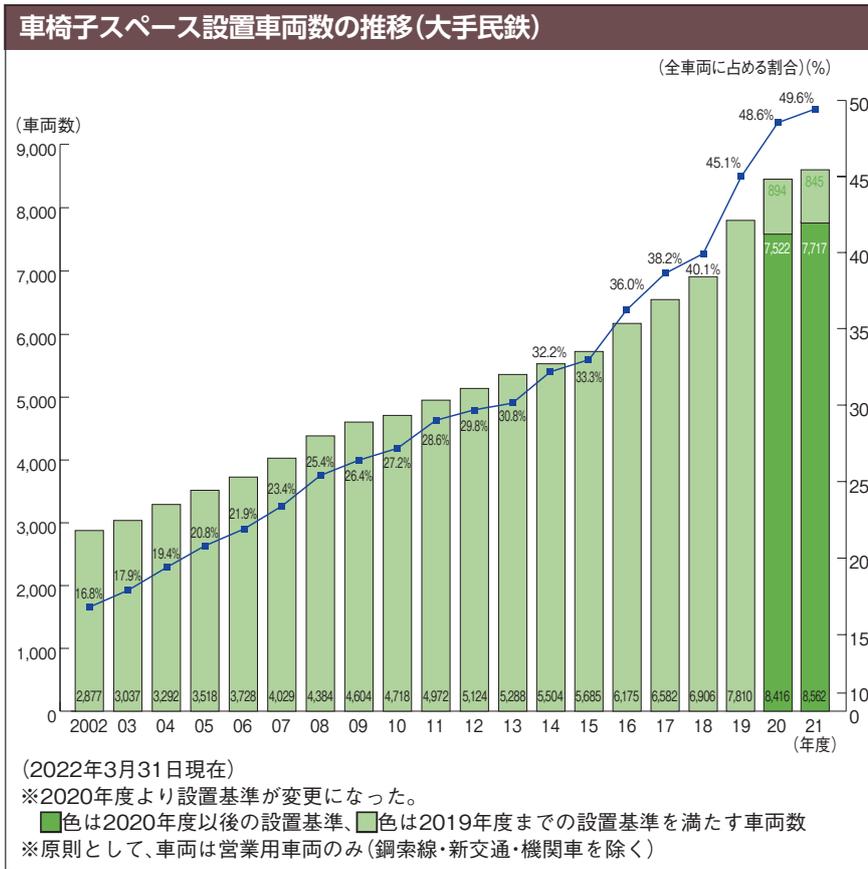
視覚障がい者誘導用ブロック



移動制約者用トイレ(個室)

車両への車椅子スペースの設置

大手民鉄では、車両への車椅子スペースの設置を進めており、保有する全車両の49.6%に当たる8,562両に、編成単位では、85.3%の編成に車椅子スペースを設置しています。また近年は、ベビーカーの利用が可能な兼用スペースの設置も進めています。



車椅子スペース設置車両

6-(3) AED (自動体外式除細動器) の設置

2007年から救命の現場に居合わせた一般の方にも使用が認められるようになったことから、空港やホテル、駅への設置が進んでいます。なお、大手民鉄16社では、全体の60.1%にあたる1,102駅に1,171台設置(2022年3月31日現在)しており、鉄道を利用されるお客様の救命率の向上に努めています。



Automated External Defibrillator

6-(4) 「こども110番の駅」全国的取り組み

近年登下校時において子供が被害に遭う事件があることから、より安全・安心な地域づくりに貢献するため、当協会はJR・公営事業者等にも働きかけ、2005年関西地区で実施された「こども110番の駅」の取り組みの全国展開を、2006年より図っています。

参加事業者 172社局2,658駅(2022年7月1日現在)



© 2022 Gullane (Thomas) Limited.

6-(5) 女性専用車両の導入

大手民鉄においては、京王が2001年3月に初めて女性専用車両の導入を行ったのを皮切りに、関西などでは、2002年12月に京阪と阪急が、翌2003年には近鉄、南海、阪神、西鉄が本格的に導入しました。女性専用車両は、女性の利用者のほか、小学生以下の利用者、お身体の不自由な利用者とその介助者も利用できます。

関東各社では、2005年5月に一斉に導入・拡大し、女性などの利用者にとって、より一層安心して乗車していただけるようになりました。



■ 女性専用車両の導入状況

(2022年10月1日現在)

社名	路線	導入時期	現在の女性専用車両導入状況		
			区間	列車種別(対象列車)	時間帯【すべて平日ダイヤのみ】
東武	伊勢崎線 (東武スカイツリーライン)	2005. 5. 9	館林・南栗橋⇒北千住 久喜・南栗橋⇒押上	区間急行 急行・準急 (半蔵門線方面直通列車)	北千住着7:30~9:00の列車(6両編成を除く) 押上着 始発~9:20の列車
	日光線	2006. 3.27	南栗橋⇒北千住	普通 (日比谷線直通列車)	北千住着7:30~9:00の列車
	東上本線	2005. 5. 9	小川町⇒池袋	急行・準急	池袋着7:20~9:30の列車
		2005.10.31	森林公園⇒和光市	全列車 (有楽町線・副都心線方面直通列車)	和光市着 始発~9:30の列車
野田線 (東武アーバンパークライン)	2005. 6.20	大宮⇄船橋	全列車	始発~9:00	
西武	池袋線	2005. 5. 9	飯能⇒池袋	快速急行・急行・快速・準急・ 通勤急行・通勤準急	池袋着7:20~9:30の列車
	池袋線 西武有楽町線	2005.10.31	飯能⇒小竹向原	全列車 (有楽町線・副都心線方面直通列車)	始発~小竹向原着9:30の列車
	新宿線	2005. 5. 9	本川越・拝島⇒西武新宿	急行・通勤急行・準急	西武新宿着7:20~9:30の列車
京成	本線 東成田線	2005. 5. 9	京成成田・東成田⇒京成上野	通勤特急	京成船橋着7:20~8:30の列車
京王	京王線	2001. 3.27	新宿⇒調布	特急・急行	新宿発18:00以降の列車
	京王線 高尾線 相模原線	2005. 5. 9	京王八王子・高尾山口・橋本 ⇒新宿	特急・急行・区間急行	新宿着7:30~9:30の列車
小田急	小田原線 江ノ島線 多摩線	2005. 5. 9	小田原・藤沢・唐木田⇒新宿	快速急行・通勤急行・急行	新宿着7:30~9:30の列車
	小田原線	2006. 5.15	伊勢原⇒代々木上原	急行・通勤準急・準急・各駅停車	代々木上原発7:10~9:30の列車
東急	田園都市線	2005. 5. 9	中央林間⇒渋谷	全列車	始発~9:30
	東横線	2005. 7.25	横浜⇄渋谷	全列車	始発~9:30(上り、下り)
京急	本線 久里浜線	2005. 5. 9	浦賀・三崎口・京急久里浜⇒品川	快特 ※金沢文庫までは特急	横浜着7:30~8:30の列車
東京メトロ	半蔵門線	2005. 5. 9	渋谷⇄押上	全列車	始発~9:30一斉終了(一部列車除く) ※渋谷方面は押上を9:20までに発車する列車まで
	有楽町線	2005.10.31	和光市⇒新木場	全列車	始発~9:30一斉終了
	日比谷線	2006. 3.27	北千住⇒中目黒	全列車	北千住発7:30以降の列車~9:00一斉終了
	千代田線	2006. 5.15	北綾瀬・綾瀬⇄代々木上原	全列車	綾瀬および代々木上原発7:10以降の 列車~9:30一斉終了
	東西線	2006.11.28	西船橋⇒大手町	全列車	西船橋発6:57以降(この時間の妙典 始発含む)の列車~9:00一斉終了
副都心線		2008. 6.16	和光市⇒渋谷	全列車	始発~9:30一斉終了
	2013. 3.18	渋谷⇒池袋	全列車	始発~9:30一斉終了	
相鉄	本線・いずみ野線	2005. 5. 9	海老名・湘南台⇒横浜	全列車	横浜着7:00~9:00の列車
	相鉄新横浜線	2019.12. 2	西谷⇒羽沢横浜国大	全列車	JR大崎着7:20~9:30の列車
近鉄	奈良線	2003.10.14	近鉄奈良⇒大阪難波	快速急行	始発~大阪難波着9:30の列車
	南海線	2003. 2.24	和歌山市・関西空港⇒天下茶屋	急行・空港急行	天下茶屋着7:20~8:30の列車
南海	高野線	2003. 6. 2 (2015.12. 5)	橋本・林間田園都市・ 河内長野・三田市町⇒天下茶屋 (和泉中央)	急行・区間急行 (泉北線直通列車含む)	天下茶屋着7:20~8:30の列車
		2002.12. 2	出町柳⇄淀屋橋	特急	始発~9:00までに始発駅を 発車する列車
京阪	京大本線 鴨東線	2002.12. 2	大阪梅田⇄京都河原町	特急・通勤特急	終日
	宝塚本線	2015. 3.21	川西能勢口⇒大阪梅田	通勤特急	大阪梅田着7:22~8:43の列車
阪急	神戸本線	2016. 3.19	大阪梅田⇄神戸三宮	通勤特急	大阪梅田着7:07~9:12の列車 神戸三宮着7:34~8:32の列車
		2003. 3.24	御影⇒大阪梅田	区間特急	御影発6:55~8:09の列車
西鉄	天神大牟田線	2003.11. 4	大牟田⇒西鉄福岡(天神)	特急・急行	西鉄福岡(天神)着7:33~8:51の列車