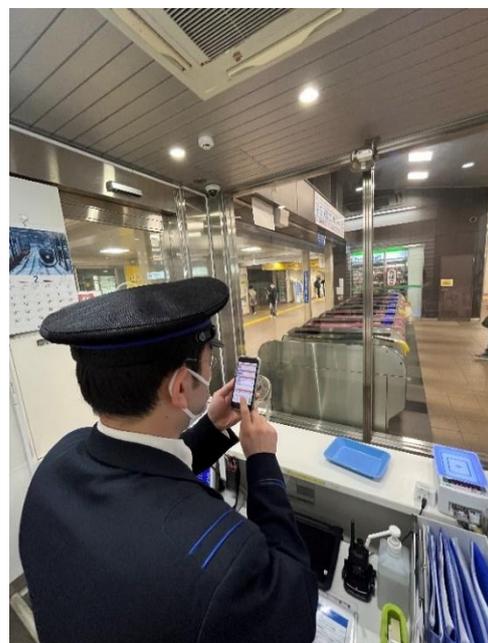


2024年2月27日
京浜急行電鉄株式会社
京成電鉄株式会社
株式会社日立製作所

京急電鉄と京成電鉄が、
日立的移動制約者ご案内業務支援サービスを導入・運用開始
車いすや白杖などの利用者の列車乗降サポートの連絡業務をスマートデバイス上で完結



移動制約者ご案内業務支援サービス、利用場面のイメージ
(左：京急電鉄、右：京成電鉄)

京急電鉄(本社：神奈川県横浜市、社長：川俣 幸宏)と京成電鉄(本社：千葉県市川市、社長：小林 敏也)は、このたび、日立製作所(本社：東京都千代田区、社長：小島 啓二)の移動制約者ご案内業務支援サービス^{*1}(以下、本サービス)を導入し、2024年3月1日(金)からそれぞれの鉄道路線での運用を開始します。

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。

^{*1} 移動制約者ご案内業務支援システム：社会インフラITシステム：日立 (hitachi.co.jp)

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

■京急電鉄と京成電鉄における、移動制約者ご案内業務支援サービス導入の背景

従来、車いすや白杖などの利用者が列車を乗降される際、乗降駅係員の習熟した連携作業によって安全・利便性が保たれてきました。一連のご案内業務は、乗車駅より電話連絡を受け、降車駅の係員が詳細を紙の連絡票に記録し、記録内容を参照しながらホームにて当該の利用客をお迎えする流れとなるため、より一層円滑化された駅間コミュニケーションの確保や限られた人員でのサービス品質向上が必要となります。一方で、2022年には駅の無人化に伴うガイドライン^{*2}も制定されており、従来のアナログ作業の最小化、および駅係員業務のさらなる効率化や係員の業務負荷軽減が課題となっています。

両社でも同様の課題を抱えていたことから、その課題解決のために日立の移動制約者ご案内業務支援サービスを両社同時に導入することを決定し、サービス仕様を極力統一化させることで導入コストの低減を図ります。

*2 [報道発表資料：「駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関するガイドライン」を策定しました！ - 国土交通省 \(mlit.go.jp\)](https://www.mlit.go.jp/press/20220310_01.html)

■京急電鉄と京成電鉄における、移動制約者ご案内業務支援サービスの導入について

このたび、駅係員の研修期間を経て、3月1日(金)から自社線内でのサービスの運用を開始します。まずは自社内で本サービスを実際に運用し、相互乗り入れ先同士でのサービス運用の対応可否を検証していきます。

本サービスでは、経路(列車番号)や乗車位置、車いすの場合はその種類(手動・電動)などの情報を乗車駅側がスマートデバイスに入力することで、降車駅側にプッシュ通知で連絡が入ります。従来は電話による口頭伝達に頼っていた一連の連絡業務をスマートデバイス上で完結することができるため、スムーズに乗降駅間の連携が可能となります。従来の列車乗降サポートの業務フローに沿った機能が提供されているため、現場目線でも使いやすく、駅係員の作業時間が短縮されることで、鉄道利用者のより円滑かつ安全安心な移動の実現に貢献します。



本サービスの概念図（※画面ははめ込み画像です）

■今後の予定

京急電鉄と京成電鉄は、自社線内での本サービスの運用を進め、お客さまのご意見や実際に案内対応にあたる駅係員の声を収集し、日立と連携してさらなる利便性向上に努めてまいります。また、今後は収集した情報をもとに、将来的に両社間をまたいで乗降する利用者にも広げることを視野に入れ、両社の相互乗り入れ先同士でのさらなるサービス品質向上をめざします。

日立は本サービスのバージョンアップなどを通してオプション機能を継続的に展開し、今後も、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、取り組みを進めていきます。

■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

京浜急行電鉄株式会社 京急ご案内センター

TEL：03-5789-8686 または 045-225-9696

営業時間(9：00～17：00)、年末年始は休業

※おかけ間違いのないようご注意ください ※営業時間は変更となる場合がございます。

京成電鉄株式会社 京成お客様ダイヤル

TEL：0570-081-160(ナビダイヤル)

営業時間(9：00～18：00)

※音声ガイダンスに従い【2番】を選択してください。

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