

内閣総理大臣 表彰

国土交通省推薦

東急電鉄株式会社

(東京都渋谷区)

【概要】

➤ 東急電鉄株式会社は、全ての人に安全・安心で快適な鉄道を利用させていただくために、ハードとソフトの両面から安全確保やバリアフリーの取組を行っている。

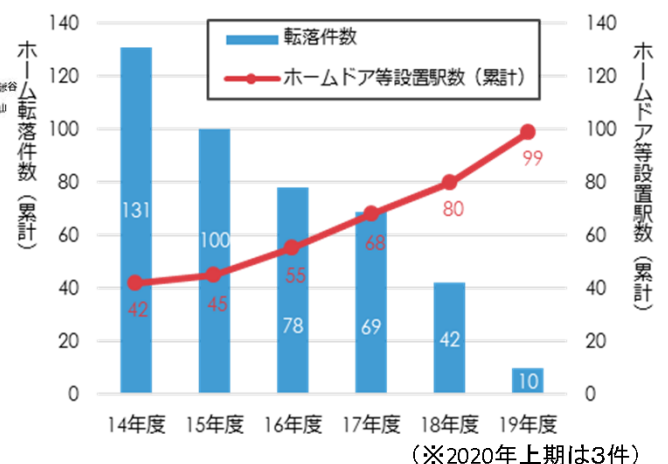
ハード面に関しては、東横線・田園都市線・大井町線・目黒線の全ての駅にホームドアを設置し、池上線・東急多摩川線では全ての駅にセンサー付き固定式ホーム柵を設置している。

ソフト面に関しては、駅係員同士の連絡ミス防止による車椅子利用者へのサービス向上を目的としたアプリの開発や、全ての駅係員や乗務員のサービス介助士の取得等、様々な利用者に対して接客技術の向上を目的とした取組も実施している。

【功績・功労】

➤ 大手民鉄初の取組として、2019年度末までに全ての駅(※)にホームドア又はセンサー付固定式ホーム柵を設置した。これによりホーム上の安全性向上、安定運行にも大きな効果を発揮し、ホーム転落事故件数の減少に寄与、2014年度と比較して転落事故9割減を達成している。

(※軌道線である「世田谷線」、第2種鉄道事業(列車運行・料金収受のみ実施)である「こどもの国線」を除く)



ホームドア等の設置駅数とホーム転落件数の推移

ホームドア整備の状況(青:ホームドア、黄:センサー付固定式ホーム柵)



ホームドア



センサー付固定式ホーム柵



渋谷駅改札口の映像画面
※ 緊急時には文字情報を提示

➤ 改札口やホームドアに設置されているデジタルサイネージは、緊急時には映像による情報が提示され、聴覚障害者等の情報を確保することとしている。

➤ 車椅子利用者へのサービス向上を目的とした「バリアフリー連絡アプリ」(駅係員用)を開発し、駅係員同士の情報伝達ミスによる案内の不手際発生防止・減少させるとともに、「東急線アプリ」(利用者向け)による運行情報・バリアフリー情報の提供により、サービス向上に向けた取組を実施している。



バリアフリー連絡アプリ(駅係員用)

➤ 2001年より接客技術の向上を目的とした接客サービス選手権を定期的に行い、駅係員の案内技術向上に努め、評価の高い者には金色の名札を付与するなど、ソフト面での取組を実施している。



金色の名札



接客サービス選手権の様子



東急線アプリ(利用者向け)画面