

## 携帯電話電源OFF車両を設置

2000年10月16日から実施

東京急行電鉄株式会社

東京急行電鉄（本社：東京都渋谷区、社長：清水 仁）では、2000年10月16日から当社全路線において、列車の偶数号車を携帯電話の電源をお切りいただく「携帯電話電源OFF車両」にすることにしました。

当社では車内での携帯電話の使用マナーを考えるにあたり、2000年1月に「東急線顧客満足度調査」【10,200部配布、4,802部回収（回収率47.1%）】を行うとともに、東急交通モニターへのアンケート【148部配布、134部回収（回収率90.5%）】、モニターによるグループディスカッションを開催しました。今回の導入は、これらのお客様の声を反映したもので、車内での携帯電話の使用に対するお客様の満足度を高めるためには、使用規制の空間的な分離が有効であると判断し、「携帯電話電源OFF車両」の導入を決めたものです。実施にあたっては車内放送とステッカーで、お客様にご協力を呼びかけていきます。

※車内放送内容：お客様にお願いいたします。車内での携帯電話の使用は、ほかのお客様に迷惑となりますので、偶数号車では、電源をお切りください。奇数号車では、マナーモードにお切り替えのうえ通話をご遠慮ください。皆様のご協力をお願いいたします。

当社では1982年から鉄道部門でモニター制度を導入し、鉄道サービスに対するお客様の生の声を事業の中に活かしていくための取り組みを積極的に行っています。さらに、CS経営を全社的に推し進めるために、1995年にCS推進委員会を設置し、より広く、お客様からのご意見に耳を傾け、そこで得られた情報を事業の中に取り入れていく体制を整えました。これらの活動の中から、お客様からのご意見が活かされた例としては、車両の通路部分に進行方向に対して横位置の吊革を設置したことや、目黒線に導入した3000系車両は、吊革の高さを一部低くしたり、網棚を低くしたり、細やかな温度調節ができる空調装置を装備するなど、お客様の声を随所に反映させた車両になっていることなどが挙げられます。

10月16日から実施する「携帯電話電源OFF車両の設置」の概要は次のとおりです。

## 「携帯電話電源OFF車両の設置」の概要

○実施日：2000年10月16日（月）

○内容：上り方向から数えて偶数号車を携帯電話の電源をお切りいただく「電源OFF車両」とする

○対象路線：当社全路線（東横線、目黒線、田園都市線、大井町線、池上線、東急多摩川線、こどもの国線、世田谷線）

○設定車両位置

・東横線

渋谷方 1 2 3 4 5 6 7 8 桜木町方

・目黒線

目黒方 1 2 3 4 5 6 武蔵小杉方

・田園都市線

渋谷方 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 中央林間方

・大井町線

大井町方 1 2 3 4 5 二子玉川方

・池上線

五反田方 1 2 3 蒲田方

・東急多摩川線

蒲田方 1 2 3 多摩川方

・こどもの国線

長津田方 1 2 こどもの国方

・世田谷線

三軒茶屋方 1 2 下高井戸方 = 携帯電話電源OFF車両

## ○お客様へのご案内

- ①車内放送 お客様にお願いいたします。車内での携帯電話の使用は、ほかのお客様に迷惑となりますので、偶数号車では、電源をお切り下さい。奇数号車では、マナーモードにお切り替えのうえ、通話をご遠慮下さい。皆様のご協力をお願いいたします。

※現行：お客様にお願いいたします。車内での携帯電話のご使用は他のお客様の迷惑となりますので、ご遠慮ください。

## ②ステッカー

- ・車両形式により車両内外に張り出す枚数は異なります。基本的には車外はドア横に、車内は窓とドア上に張り出します。

※ステッカーデザインは別紙参照

## ○お客様へのアンケート等の概要

### ①東急線顧客満足度調査

当社の鉄道サービスに対するお客様の満足度や意向を定量的に把握する目的で2000年1月に実施したものです。その結果、最も不満足度が高かった項目が「車内の携帯電話使用」でした。車内での使用自粛を求める声が多く、現状の「ご遠慮ください」という呼びかけは中途半端であると感じていることが判りました。

### ②東急交通モニターへのアンケートおよびグループディスカッション

「東急線顧客満足度調査」の結果を受け、具体策を決めるにあたり、東急交通モニターの方がたへのアンケートを2000年6月に実施しました。1998年度、1999年度のモニター経験者と2000年度のモニターを対象に実施したもので、「終日にわたり、電車の全車両で禁止する（電源を切る）」、「終日にわたり、電車の一部の車両で使用を禁止し（電源を切る）、残りの車両はご遠慮いただく」に回答された方が全体の約80%を占めました。このアンケート結果を基に2000年度モニターの方によるグループディスカッションを2000年7月に実施したところ、一部の車両を携帯電話を禁止することが妥当であるとのご意見が大勢を占めました。

以上