

鉄道業界で初めてお客さまご案内用アプリ(社員用)を連携します！  
～両社間での情報連携を強化しさらなるお客さまサービスの向上を図ります～

東京地下鉄株式会社  
東急電鉄株式会社

東京地下鉄株式会社(本社:東京都台東区、代表取締役社長:山村明義、以下「東京メトロ」)と東急電鉄株式会社(本社:東京都渋谷区、取締役社長:福田誠一、以下「東急電鉄」)は、2023年3月27日(月)から車いすなどをご利用されるお客さまをはじめ、列車の乗車及び降車に介助を必要とされるお客さまをご案内する際に使用している両社の「お客さまご案内用アプリ(社員用)」(以下、本アプリ)を連携することで、より一層スムーズなご案内を実現します。

東京メトロは2021年、東急電鉄は2017年より本アプリを導入しており、自社路線内においては本アプリを通じて車いすなどをご利用されるお客さまをはじめ、列車の乗車及び降車に介助を必要とされるお客さまをご案内していましたが、東京メトロ線と東急線間をご案内する場合は、両駅間で電話による情報共有を実施していました。

今般、本アプリを連携することで、お客さまの乗車列車や QR コードを使用した乗車位置などのご案内情報を両社でリアルタイムに共有・連携することができます。これにより、両社間をご利用されるお客さまをよりスムーズにご案内できるようになり、さらなるお客さまサービスの向上を実現します。

東京メトロと東急電鉄は、今後もお身体の不自由なお客さまをはじめ、すべてのお客さまに安心してご利用いただけるよう、引き続きバリアフリー設備の整備とご案内の充実に努めてまいります。

連携の詳細は、別紙のとおりです。

<東京メトロ アプリ画面>



乗客案内登録

事前連絡承認済

内容を登録して  
本連絡を送信してください

担当者: ●●●

乗車駅: Z 表参道

降車駅: DT 駒沢大学

列車・時刻を選択する

発車時刻: ●●:●●

到着時刻: ●●:●●

運行番号: 28K

乗車位置: 10両 前5前4

キャンセル 情報修正 担当変更 本連絡送信

<東急電鉄 アプリ画面>



S002:本連絡承認待ち

駒沢大学

本連絡日時: 2023/●●/●● ●●:●●:●●

運行番号: 028 列車種別

編成車両数: 10両編成

車両: 前から5両目 ドア: 前から4番目ドア

乗車駅: 表参道 降車駅: 駒沢大学

担当者: ●●●● 東急一郎

ルート情報

担当者登録

## 1 ご案内方法

東京メトロで乗車し東急電鉄で降車する場合

※東急電鉄で乗車し東京メトロで降車する場合も同様のご案内となります。



### 【乗車駅 (東京メトロ)】

・お客さま来駅

・お客さまのご要望を伺い、社員が業務用スマートフォンなどへ降車駅、乗車列車等を入力後、ホームへご案内

・お客さまの乗車位置をホームドアに設置してある QR コードを読み取り確定

・お客さまを列車内へ乗車ご案内



### 【降車駅 (東急電鉄)】

・社員が業務用スマートフォンなどの表示内容確認 (乗車列車、到着時刻、乗車位置)

・お客さまが乗車した列車の接近アラーム鳴動  
・お客さまのご案内のため、ホームへ赴く

・お客さまを列車内から降車ご案内

## 2 連携開始日

2023年3月27日(月)

## 3 対象路線

### (1)東京メトロ

全線

※他社の管理委託駅(北千住(日比谷線)、中野、代々木上原、和光市)を除く。

### (2)東急電鉄

東横線・目黒線・田園都市線

※その他各線およびこどもの国線を除く。

## 4 その他

(1)駅社員などがアプリでご案内情報の入力や確認をするため、駅構内で業務用スマートフォンなどを操作することがありますのでご了承ください。

(2)状況に応じて本アプリを使用せず、電話連絡によりご案内する場合があります。

〈参考〉過去リリース

東京メトロ: <https://www.tokyometro.jp/news/2021/210046.html>