

## お客さまとの情報コミュニケーション

お客さまからの声やお客さまへの情報提供に関する取り組み

### お客さまからの声による改善

駅や東急お客さまセンターなどに寄せられる「お客さまの声」を、さまざまな取り組みに生かしています。

#### お客さまの声

新型コロナウイルス感染症対策を含む衛生管理として、全ての駅に手洗い用せっけんの設置をお願いします。



#### 改善策

お客さまに、より安心して東急線をご利用いただけるよう、東急線全駅※にハンドソープ設置、あわせて旅客トイレ洗面器を非接触・自動水栓化したしました。



※東白楽駅、荏原中延駅、世田谷線（上町駅を除く）、こどもの国線は駅構内トイレがありません。また多機能トイレ内の補助的手洗器・オストメイトは一部自動水栓となります。



ハンドソープ設置前の代官山駅女性トイレ

ハンドソープを3か所設置しました

### お客さまへの情報発信

お客さまに安全にご利用いただくため、イベント、車内モニター、ポスターなどを通じてさまざまな情報を発信しています。

#### ● イベントなどでの“安全コミュニケーション”

駅ホームや踏切の安全を確保するためには、お客さまのご協力が不可欠です。当社では、駅や沿線施設などで開催するお客さま向けイベントで、ホームからの転落事故の際に使用する「非常停止ボタン」や、踏切での渡り残りなどを運転士に知らせる「非常ボタン」など、安全装置の操作をお客さまに体験していただくとともに、「万がーの場合はボタンを押してください」といったお客さまへの呼びかけとお願いを行っています。



非常停止ボタン周知活動



踏切の非常ボタン操作体験

#### ● 安全対策やテロ対策に関する情報発信

安全・安心な東急線を目指した取り組みとして、ホームや踏切での安全を守るためのお知らせや、テロに関する注意などの呼びかけを駅のポスター掲出、車内モニターなどでお客さまにお伝えしています。

#### ▶ 駅・車内でのポスター掲出



警察の後援によるテロ警戒ポスター



安全に関わる内容を「東急電鉄 NEWS LETTER」として駅構内に貼り出しています

### 輸送障害発生時の振替輸送のご案内

輸送障害が発生した際にお客さまご自身が行動選択しやすいよう情報提供の充実を図っています。

#### ● お客さまへのご案内の強化

輸送障害が発生した際、駅係員によるご案内のほか、東急線アプリや当社ホームページにて振替輸送や迂回ルートをお知らせしています。

#### ▶ 迂回ルート情報

輸送障害発生時に、目的地への代替ルートをご案内しています。

#### ● 近隣の鉄道・バスのご案内

近隣路線の駅までの徒歩ルートや近隣バス停のご案内などを掲載した駅周辺マップを作成し、当該駅での配布のほか、ホームページや東急線アプリに掲載しています（こどもの国線を除く）。



近隣の鉄道・主なバスご案内（たまプラーザ駅・江田駅）

#### ● 振替輸送のご案内

東急線主要駅とバス路線が発着する各駅から他路線やバスを利用した迂回ルートのマップを当該主要駅で配布しているほか、ホームページや東急線アプリに掲載しています（こどもの国線を除く）。



振替輸送のご案内（東横線の例）

<https://www.tokyu.co.jp/railway/station/info/ukai/>



輸送障害が発生した場合は、振替輸送や迂回ルートのご利用をお願いします。

## 新型コロナウイルス感染症予防に関する取り組み

国土交通省や厚生労働省からの要請および「鉄道業界における感染防止のためのガイドライン」等を踏まえ、対策を行っています。お客さまや従業員の安全を最優先に、感染拡大防止に努め対応していきます。

対策の詳細内容は当社ホームページの「東急電鉄からのお知らせ」をご覧ください。

<https://www.tokyu.co.jp/railway/>

### ● 対策の一例（2021年5月25日現在）

#### ▶ 車両の空調フィルターの抗菌スプレー塗布

当社所属車両の空調フィルターは、フィルター交換作業の際に、抗菌スプレーを塗布したものを使用しています。



車両の空調フィルターを抗菌スプレーが塗布されたものに交換している様子

#### ▶ 車内の定期消毒と抗ウイルス・抗菌コーティング加工の実施

当社所属車両のつり革、手すり、握り棒などを定期的に消毒しており、抗ウイルス・抗菌コーティング加工も実施しています。



車内の抗ウイルス・抗菌コーティング加工作業の様子

#### ▶ 車両の窓開け

車両内換気のため、出庫時に全車両1車両あたり4か所程度の窓開けを実施しています。混雑時には車内アナウンスによる窓開け換気へのご協力を呼びかけています。



車両窓開け作業の様子

## 東急線アプリ



東急線の運行情報、各駅の時刻表や列車走行位置、また、運休や遅延などの運転支障が生じた際に便利な迂回ルート検索など、東急線に関するさまざまな情報やサービスを発信するスマートフォン向けアプリケーション「東急線アプリ」を提供しています。

### ● 車両別混雑度のご案内

東横線、目黒線、田園都市線について、車両別混雑度をご確認いただけます（平日ダイヤのみ）。また、田園都市線の一部車両では、車両別の混雑度や車内温度をリアルタイムで表示しています。



車両別混雑度画面



リアルタイムの車両別混雑度と車内温度表示画面

### 東急線アプリのダウンロードはこちらから

iPhone から  
アクセス



Android から  
アクセス



各スマートフォンの OS バージョンの対応情報は  
リンク先のページにてご確認ください。

※ Apple、Apple ロゴ、および iPhone は、米国その他の国で登録された Apple Inc. の商標です。App Store は、Apple Inc. のサービスマークです。iPhone の商標は、アイホン株式会社のライセンスにもとづき使用されています。

※ Google Play、Google Play ロゴ および Android は、Google LLC の商標です。