

お客さまと ともに

お客さまとのコミュニケーションを通じて、さらなる安全確保に努めるとともに、お客さまにより安心してご利用いただけるよう、さまざまな情報を発信しています。

お客さまのさらなる安全に向けて

お客さまのさらなる安全のために行っている取り組み

サービス介助士資格取得講座の実施

お年寄りやお身体の不自由なお客さまにも安心して東急線をご利用いただけるように「おもてなしの心と介助技術」を学んでいます。鉄道の現業で活躍する駅係員と乗務員がサービス介助士の資格を取得しており、取得率は2021年3月31日現在で98.6%です。



視覚障がいをお持ちのお客さまへのご案内方法 車いすの操作方法を教習している様子

列車出発時の安全確認への取り組み

事故を防止するため、乗務員に対して、ドアを閉めた後の列車が出発できる状態を明確化して教育を行っています。緊急時には速やかに列車を停車させることができるよう、車庫内において実車での非常ブレーキスイッチの操作訓練や模擬装置を使用した日常的な訓練を実施しています。



実車での非常ブレーキスイッチの操作訓練

ハード対策としては、車掌モニターの高画質化、大画面化の早期更新を実施しているほか、ホームドアセンサー（ホームドア設置駅）やホーム上に非常停止ボタン（目黒線、世田谷線を除く）を設置しています。



高画質化、大型化した車掌モニター

お客さまへのお声かけの取り組み

ホームからの転落事故防止を目的として、視覚障がいをお持ちのお客さまをお見かけした際は、駅係員や警備員からお声かけをするとともに、列車への乗降の誘導案内を実施しています。



駅係員が白杖をご利用のお客さまへお声かけをする様子

●「声かけ・サポート」運動の実施

2016年11月より「声かけ・サポート」運動を実施しています。お困りになっているお客さまへ駅係員よりお声かけをするだけでなく、ご利用のお客さまにもお困りの方に対して助け合いのご協力を呼びかけています。

お困りの方を見かけたら、お声かけ・サポートをお願いします

視覚に障がいのある方は、自分に声をかけられていることがおわかりになりにくいので、「盲導犬を連れてきた方、…」 「白い杖をお持ちの方、…」 など、本人を特定できる特徴を添えてお声かけすることで、気付いていただきやすくなります。



盲導犬を連れてきた方、そちらは線路側です

さらに、「大丈夫ですか?」「お手伝いしましょうか?」などの言葉でお声かけください。特に危険を察知した場合には、ためらわずにサポートをお願いします。

●令和2年度バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰

「令和2年度バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰」において、2020年3月に東急線全駅※にホームドア・センサー付固定式ホーム柵を設置を完了したことや、各種アプリを利用したバリアフリーサービス向上の取り組みが高く評価され、大手民鉄として初めて、最も高い評価を受けた取り組みに贈られる「内閣総理大臣表彰」を受賞しました。



表彰式にて菅内閣総理大臣より表彰状をいただく渡邊社長

※世田谷線・こどもの国線を除く