

お客さまとの情報コミュニケーション

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、ポスターなどを通してさまざまな情報を発信しています。

● 安全対策やテロ対策に関する情報発信

安全・安心に東急線をご利用いただくため、車内モニターや駅貼りポスターを利用して安全に対する取り組みをお伝えしています。また、車内に設置されているさまざまな安全設備について、非常時にお客さまにお願いしたい操作やご注意くださいいただきたいポイントを紹介した「おしえて！東急線 走行中の車内で緊急事態が発生したとき編」を当社ホームページなどでお知らせしています。



「走行中の車内で緊急事態が発生したとき」のお願いを車内モニターで放映



東急電鉄ホームページ「おしえて！東急線」
<https://www.tokyu.co.jp/oshiete/>



YouTube [公式] 東急電鉄チャンネル
https://www.youtube.com/watch?v=JG_43h1UhbA&list=TLGGfR5cY6Z4EkIyODA0MjAyMw&t=5s

● イベントなどでの“安全コミュニケーション”

保護者さまに加え、お子さまに列車乗降時のホームと列車の「隙間」を認知していただくことを目的とした「こども隙間転落防止プロジェクト」を行っています。駅にポスターを掲出している他、東急グループの学童保育で、アニメーション放映やゲームを用いて、安全啓発を行いました。

<http://www.omcd.ac.jp/sukimamori/>



学童保育で行った安全啓発イベントの様子



駅に掲出したポスター

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。

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。

※他社線との接続駅、こどもの国線を除く



近隣の鉄道・主なバス ご案内 (たまプラザ駅・江田駅)

<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。

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（平日ダイヤでの運行時のみ）。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

● 「ホームと車両床面の段差・隙間」のご案内

ホームと車両の段差が 3cm 以下、隙間が 7cm 以下の乗降口はピンクの表示としています。



「段差・隙間」は各駅ごとに表示

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。