

# 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して、  
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

### 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2023年3月31日現在100%です。



お身体の不自由な方の行動を体験



車いすの操作方法を教習

### 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。

#### ●「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。

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いため、「盲導犬を連れた方、…」 「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。

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。



駅係員から白杖をご利用のお客さまへのお声かけ



### バリアフリーアプリの導入

駅係員が車いすをご利用のお客さまなどをご案内する際、ホームドアなどに貼られているQRコードを業務用スマートフォンで読み取ることで、お客さまが降車する予定の駅※へスムーズに正確な情報を伝えます。

※一部の相互直通乗り入れ駅とも連絡可能

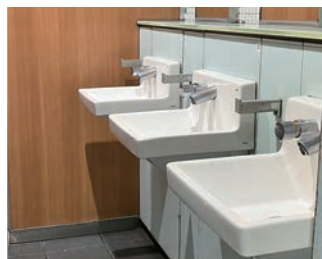


QRコードを読み取り、お客さまの乗車位置を降車駅へ伝達

### 感染症予防の取り組み

駅構内トイレ手洗器の非接触・自動水栓化100%※を2021年2月3日に完了しました。また、全個室内にシートクリーナーを設置しています。

※東白楽駅、荏原中延駅、世田谷線(上町駅除く)、こどもの国線は構内トイレがありません。多機能トイレ内の補助的手洗器・オストメイトは一部手動水栓です。



手洗器の自動水栓



個室内のシートクリーナー

QRコードは(株)デンソーウェーブの登録商標です。