

お客さまとのコミュニケーション

お客さまへの安全啓発

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=Y0tw2zOOoxo>

● イベントなどでの“安全コミュニケーション”

▶ こども隙間転落防止プロジェクト

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、各種沿線イベントでの動画放映、沿線の保育園や学童保育への出張授業で、安全啓発活動に取り組んでいます。特に出張授業では、モックアップを用いた隙間体験や紙芝居、動画放映などを行っています。

こども隙間転落防止プロジェクト スキマモリ
<http://www.omcd.ac.jp/sukimamori/>



駅に掲出したポスター



モックアップを用いた隙間教育



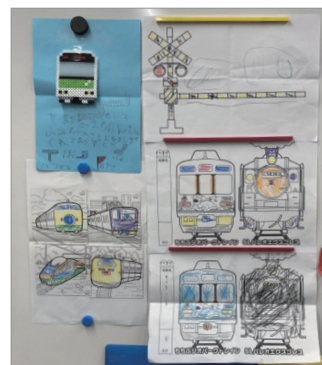
出張授業での動画放映

▶ 地域への安全教室

2024年1月、東急多摩川線武蔵新田駅～矢口渡駅間の踏切において、地域の保育園に通う子どもたちを対象に、踏切の安全な渡り方に関する安全教室を開催しました。踏切の仕組みや踏切を渡る際の注意点について学んでいただきました。このような安全教室を通じて、地域社会の安全意識の向上に貢献しています。



踏切の安全な渡り方について説明



園児から届いたお礼の手紙

お客さまの声による改善

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」は、毎週、社長をはじめとした経営陣に報告の上、さまざまな取り組みに生かしています。また、顧客満足度調査などから、お客さまにとっての最善策を考え、新たな価値を生み出す施策につなげています。

お客さまの声を受けて行った改善事例については、毎月、全部門が出席する「CS・広報推進会議」にて紹介し、全体共有を行っています。



CS・広報推進会議

● 発車サイン音 音量の変更（東横線・みなとみらい線）

お客さまの声

発車ベルの音が小さすぎて、いつ発車するのか分からない。
いきなり扉が閉まってしまう時があり、危険を感じる。

東横線・みなとみらい線所属車両の発車サイン音を調査し、各種音量のアップを図りました。

発車サイン音

改善前 平均 65dB
↓
改善後 平均 72dB

フレーズ「扉が閉まります。ご注意ください」

改善前 平均 68dB
↓
改善後 平均 71dB

対策

● みんなの声を、みんなのために。GOOD ACTION プロジェクト

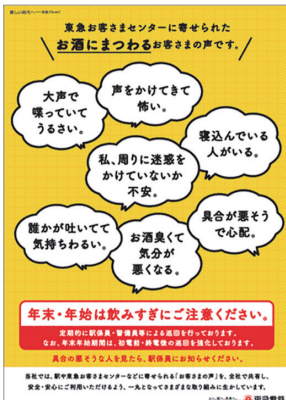
お客さまの声

お酒を飲んだ人が声をかけてきて怖い。

東急線のご利用マナーに関するお客さまからのご意見をテーマとして、マナー啓発ポスターを制作しました。駅でのポスター掲出の他、デジタルサイネージや車内モニターでの放映も実施し、お客さまへご理解・ご協力をお願いしています。

対策

〈飲み過ぎ注意編〉

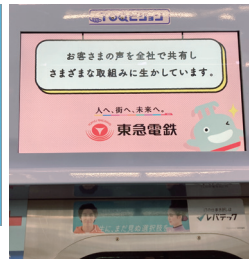
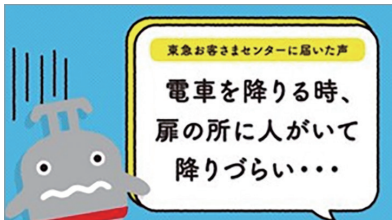
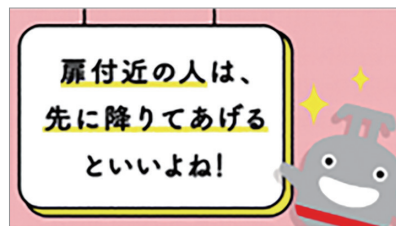


駅のデジタルサイネージで掲出

お客さまの声

電車を降りる時、扉のところに人がいて降りにくい。

〈ドアの前の立ち止まり防止編〉



車内モニターで放映

「東急線アプリ」での情報発信



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行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です。

● マイページ機能

よくご利用になる駅を設定することで、運行状況がトップ画面でご確認いただけます。また、一部路線では3分以上の遅れをご案内しています。

▶ 3分以上の遅れが発生した場合



マイページのトップ画面に表示します。

運行に3分以上の遅れが生じると



※対象路線は東横線・目黒線・東急新横浜線・田園都市線・大井町線です。

平常運転時
「マイページ」トップ画面

▶ 15分以上の遅れや運転見合わせが発生、または見込まれる場合



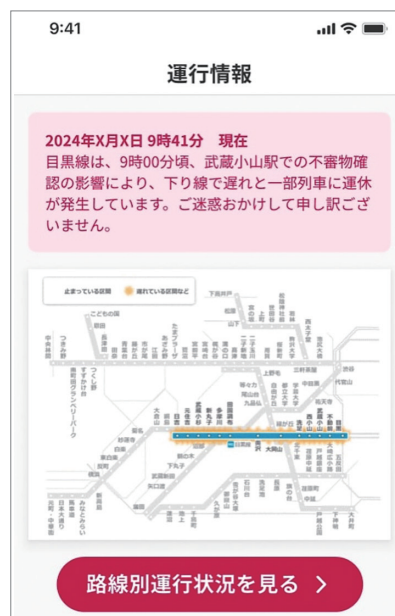
プッシュ通知による運行情報の配信も行っています。

※路線や時間帯、曜日がお選びいただけます。

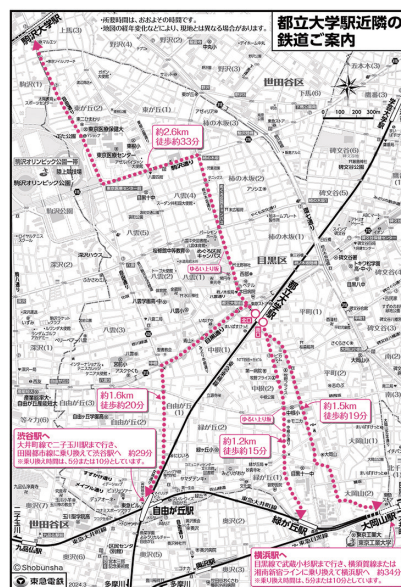
15分以上の遅延発生時、または見込まれる場合の「マイページ」トップ画面

● 輸送障害時のご案内

運休区間の路線図や振替輸送のご案内を表示する他、迂回ルート検索機能をご利用いただけます。



15分以上の遅れや運転見合わせが発生、または見込まれる場合の「運行情報」トップ画面



近隣の駅までの徒歩ルートをご案内する迂回ルートページ 例：都立大学駅

●「ホームと車両床面の段差・隙間」のご案内

当社保有車両において目安値（ホームと車両の段差が 3cm 以下、隙間が 7cm 以下）を、おおむね満たす乗降口をピンクの表示としています。



「段差・隙間」は各駅ごとに表示

●優先席のご案内

「列車走行位置」画面に表示されている「列車マーク」から「車両情報」をタップすると車内レイアウトが表示され、優先席の場所を確認することができます。



※東横線、目黒線、東急新横浜線のみです。

東急線アプリのダウンロードはこちらから



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 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。