



東急電鉄株式会社

「ユニバーサルなサービス」を社会に提供する価値として掲げ、ホームドア整備などのハード面・接客サービスなどのソフト面、両面から取組を推進し、あらゆるお客様が利用しやすい鉄道を目指しています。

大手民鉄初の全駅^{※1}へのホームドア・センサー付固定式ホーム柵整備完了などのハード施策の他、駅や車内において様々なお客様を想定した接客技術を競う大会を開催する等、心のバリアフリーに関するソフト面の取組も継続的に実施することで、あらゆるお客様が利用しやすい鉄道を目指し、共生社会の実現を目指しています。

取組の概要

① 駅係員・乗務員に対する「サービス介助士」の資格取得の推進

駅係員・乗務員に対して、歩行の介助や車椅子の操作など、ケアされるお客様と同じ目線に立ち、お手伝いできる「サービス介助士」の資格取得を進め、2021年3月31日現在で取得率100%^{※2}を維持しています。何か困っているお客様がいらっしゃる際も、資格取得の知識を活かし積極的にお声がけし、「心のバリアフリー」を心掛けた案内を実施しています。

② 選手権・コンテスト実施による接客技術及びモチベーションの向上

駅係員、乗務員による障害をお持ちのお客様や外国人のお客様など、様々なお客様を想定した接客技術の向上を目的とし、「接客サービス選手権」「A-1コンテスト」(Aはアナウンス・アテンド・新しいなどの意)を実施しています。出場者本人のモチベーションや案内技術の向上の他、所属職場として入賞を目指すことで、職場全体のモチベーション、案内技術の向上に寄与しています。

③ ホームドアなどの先進的なバリアフリー設備の整備

全てのお客様に安全で、安心して東急線を利用いただきたいという想いから、大手民鉄初の取組とし2019年度末までに東急線全駅^{※1}にホームドア・センサー付固定式ホーム柵の設置を完了させ、ホーム上の安全性向上、安定運行に大きく寄与するなど、様々なハード面における取組も実施しています。



駅係員が参加する接客サービス選手権の様子



A-1コンテストにて翻訳アプリを活用する乗務員

「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

障害の 社会モデルの視点で バリアを理解する

お客さまセンターや駅窓口寄せられた意見、要望について、経営者を含め共有、検討する体制を構築しています。また「ユニバーサルサービス連絡会」を定期的に開催し、部門横断的に各施策の整備計画や進捗の確認、行政や障害者団体とコミュニケーションをとり、その内容を共有することで、ユーザーの要望の反映に努めています。

コミュニケーションを とる

駅係員、乗務員はサービス介助士の資格を100%保有(2021年3月31日時点)^{※2}し、定期的な研修の中で「心のバリアフリー」を再確認することで、積極的なお声がけを実践しています。また、障害者団体から意見を伺い、施策の参考とすることでハード・ソフト両面で高品質なユニバーサルサービスの提供を目指しています。

適切な配慮を行う

障害をお持ちのお客様等の案内時には、乗降駅の駅係員間で正確かつ容易に情報連携できる「バリアフリー連絡アプリ」を開発し活用することで、スムーズな案内を心掛けています。また駅窓口においては筆談ボードを設置、乗務員の携帯するタブレットに翻訳アプリを入れ活用する等、あらゆる方とのコミュニケーションを可能とするような配慮をしています。

※1 世田谷線・こどもの国線を除く ※2 一部中途採用社員除く

福祉のまちづくり
推進協議会委員の
講評

選手権やコンテストを通じて、全社的に心のバリアフリーを含めた接客サービスの向上に取り組んでいる姿勢がうかがえます。他の鉄道事業者にも取組を発信し、業界全体に同様の取組が波及していくことを期待します。

企業情報

東京都渋谷区神泉町8番16号
<https://www.tokyu.co.jp/index.html>