



2020年3月24日

東日本旅客鉄道株式会社

## お客さま乗降連絡アプリの開発及び導入について

車いす等をお使いのお客さまのご案内におけるサービス品質のさらなる向上に向け、「お客さま乗降連絡アプリ」を2020年3月24日より南武線内各駅に導入いたしました。

これからもJR東日本では、車いす等をお使いのお客さまがご利用しやすい快適な鉄道を目指して、取り組みを進めてまいります。

車いす等をお使いのお客さまなど、列車乗降の際に介助が必要なお客さまのご案内の際には、ご利用区間や乗車位置などを乗車駅と降車駅の駅係員同士で連絡を取り確認しており、駅係員同士の連絡は電話やメモ等を中心に行っています。

このたび開発した「お客さま乗降連絡アプリ」では、お客さまからのお申込み内容を乗車駅係員がアプリに入力することで、関係する駅と乗務員に自動的に通知します。これにより、お客さまをお待たせする時間の短縮と確実なご案内を図ってまいります。

本アプリは2020年3月24日より南武線に導入し、今後は首都圏を中心に導入線区の拡大を目指すとともに、2020年度内に山手線・京葉線への導入を計画しております。

### 【アプリを活用したご案内の流れ】

