

2021年3月17日  
東日本旅客鉄道株式会社  
東京支社

## 山手線への「お客さま乗降連絡アプリ(社員用)」の導入について

- 車いす等をご利用のお客さまご案内におけるサービス品質のさらなる向上を図るため、2021年3月18日(木)より「お客さま乗降連絡アプリ(社員用)」を、山手線各駅で導入いたします。
- 「お客さま乗降連絡アプリ(社員用)」では、お客さまからのお申し込み内容を、乗車駅係員が業務用タブレット端末を使用して本アプリに入力し、関係する駅と乗務員がお客さまのお申し込み内容を確認することで、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。
- JR東日本では、今後も車いすをご利用のお客さまや介助が必要なお客さまが安心かつスムーズにご利用いただけるよう、サービス品質の向上に努めてまいります。

※お客さま乗降連絡アプリの開発及び導入については、2020年10月30日本社より発表済み

### 1 導入日

2021年3月18日(木) 10時から

### 2 導入箇所

山手線 全30駅

### ＜お客さま乗降連絡アプリ(社員用)を活用したご案内の流れ＞

