

7 その他サービス

7-(1) ICTを活用したサービスの拡充

大手民鉄では、ICカード以外にもICT(Information and Communication Technology)を活用した新しいサービスの拡充に努めています。

利用者への情報提供

利用者に列車の運行情報等をお知らせするために、各社様々なサービスを実施しています。

最近ではスマートフォンアプリの導入が進み、利用者が年々増加しています。スマートフォンアプリは、リアルタイムで列車の運行情報・走行位置を提供するだけでなく、駅の発着時間や運賃の検索、駅設備に関する情報、沿線の施設案内、遅延証明などの様々な情報を提供しています。

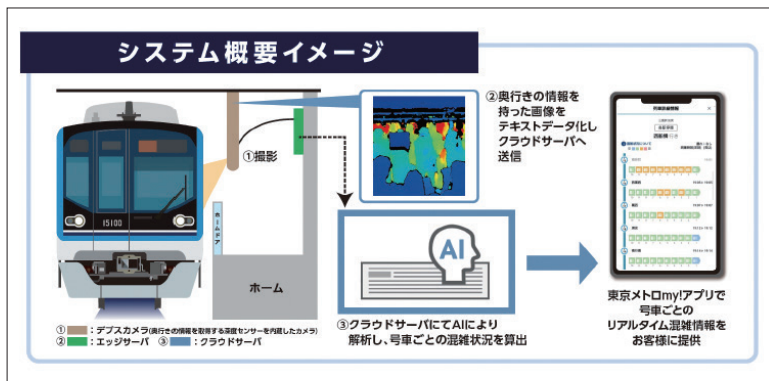


運行情報の例

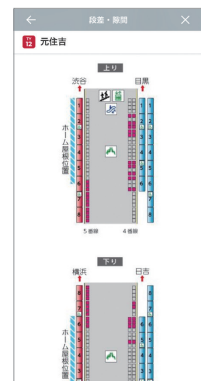
列車走行位置の例

AI(人工知能)を用いた列車混雑計測システムにより、スマートフォンアプリから、走行している列車の車両毎の混雑率を確認することができるサービスを提供している会社もあります。利用者は乗車前に混雑率を確認することで、混雑を避けて快適にご利用いただけます。

また、視覚障がい者の方が安心して駅構内を移動するためのルート案内するアプリを導入し始めるなど、多くの方により安全に鉄道を利用いただけるよう努めています。



列車混雑計測システム



バリアフリー関連情報の例

運行情報はスマートフォンアプリだけでなく、各社の運営するホームページや携帯電話・スマートフォンへのメール配信サービス、SNS(ソーシャルネットワークサービス)等でも提供しています。

乗車券・特急券購入方法の多様化

事前にインターネットで定期券の購入予約を行い、スムーズに新規定期券を購入できるサービスを提供していたり、駅の窓口と並ばずにインターネットで特急券を購入し、そのまま乗車できるチケットレスサービスを導入したり、利用者の利便性を向上させるため、各社様々なサービスを実施しています。

最近ではクレジットカード、電子マネー、二次元コード決済等が可能な券売機を導入する会社もあり、利用者の乗車券・特急券購入方法は多様化しています。



チケットレスサービス



キャッシュレス券売機

案内業務のサービス向上

利用者へのサービスや安全性の向上、駅係員の業務負担軽減などを目的に、AI(人工知能)を搭載した案内ロボットの導入や実証実験を実施しています。

スピーディーでわかりやすい情報提供のため、タブレットや翻訳機器などの端末も導入しています。また、これらの機器をインターネットを使った案内や、外国人観光客への対応として、通訳案内サービスなどに活用しています。



ロボットによる案内



翻訳機器を使用した案内

駅に多く届けられる忘れ物の取り扱い業務の効率化のため、データ登録・管理システムを導入しています。忘れ物の特徴や見つかった場所等がシステムに登録されることで、各駅の係員が忘れ物の情報をリアルタイムに検索することができます。これにより、利用者からの検索依頼対応が迅速に行えるようになりました。

また、AI(人工知能)を活用した24時間対応可能なチャットボットでの自動受付サービスの導入も進んでおり、利便性向上に努めてまいります。



忘れ物自動受付システム イメージ

MaaSへの取り組み

交通をクラウド化し、交通手段によるモビリティ(移動)を一つのサービスとして捉えるMaaS(Mobility as a Service)に取り組む会社が増えています。今までは、複数の交通手段を利用する場合、都度予約や運賃の支払い等が発生しましたが、手元のスマートフォン等で一括して行えるサービスが各社で始まりつつあります。観光等の目的地において、交通手段以外のサービス等との連携を行うことで、利用者の利便性向上、交流の促進に努めています。

また、国や地方自治体等と連携し、魅力的なまちづくりやまちの賑わいの向上にも取り組んでいます。



MaaSアプリ機能 イメージ

7-(2) AED(自動体外式除細動器)の設置

2007年から救命の現場に居合わせた一般の方にも使用が認められるようになったことから、空港やホテル、駅への設置が進んでいます。なお、大手民鉄16社では、全体の61.0%にあたる1,122駅に1,183台設置(2023年3月31日現在)しており、鉄道を利用されるお客様の救命率の向上に努めています。



Automated External Defibrillator

7-(3) 「こども110番の駅」全国的取り組み

近年登下校時において子供が被害に遭う事件があることから、より安全・安心な地域づくりに貢献するため、当協会はJR・公営事業者等にも働きかけ、2005年関西地区で実施された「こども110番の駅」の取り組みの全国展開を、2006年より図っています。

参加事業者 172社局2668駅(2023年5月1日現在)



© 2022 Gullane (Thomas) Limited.

7-(4) 女性専用車両の導入

大手民鉄においては、京王が2001年3月に初めて女性専用車両の導入を行ったのを皮切りに、関西などでは2002年12月に京阪と阪急が、翌2003年には近鉄、南海、阪神、西鉄が本格的に導入しました。関東各社では2005年5月に一斉に導入・拡大しました。現在、大手民鉄においては全ての会社で女性専用車が導入されています。女性専用車両は、女性の利用者のほか、小学生以下の利用者、お体の不自由な利用者とその介助者も利用することができ、より一層安心して乗車していただけるようになりました。

