

2020年10月30日  
東日本旅客鉄道株式会社  
千葉支社

## 「お客さま乗降連絡アプリ（社員用）」の京葉線への導入について

- 車いす等をご利用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、現在南武線に導入している「お客さま乗降連絡アプリ（社員用）」を、2020年11月2日より京葉線内各駅に導入いたします。
- これからもJR東日本では、車いす等をご利用のお客さまなど、介助が必要なお客さまがスムーズかつ快適にご利用いただける鉄道を目指して、サービス品質の向上に努めてまいります。

これまで、列車に乗降する際に係員の介助が必要なお客さま（車いす等をご利用のお客さまなど）のご案内の際には、お客さまの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電話を使って相互に確認していました。

今回、京葉線に導入する「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込み内容を乗車駅の係員が業務用タブレット端末のアプリに入力し、関係する駅と乗務員が通知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。

本アプリは、2020年3月24日に南武線へ導入しており、2020年11月2日の京葉線への導入で2線区目となります。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】



※写真は全てイメージです