

勤務中の全駅社員が iPhone を携帯します！

全駅^{※1}に iPhone 約 1,500 台を導入し、ICT を活用した質の高いサービスを提供します。

東京地下鉄株式会社（本社：東京都台東区、代表取締役社長：山村 明義、以下「東京メトロ」）では、お客様ご案内のサービス品質向上、海外からのお客様へのご案内強化、社員間の迅速な情報共有等を図るため、全駅^{※1}で勤務中の全ての社員が iPhone を携帯します。

東京メトロでは、2010 年からサービスマネージャーが iPad を活用したご案内を開始したのを皮切りに、2015 年には全駅^{※1}に iPad を配備、また 2018 年から車掌、2019 年からワンマン路線の運転士が iPad を携帯するなど、ICT を活用した質の高いサービスの提供に取り組んでまいりました。このたび、全駅^{※1}に約 1,500 台の iPhone を導入し、勤務中の全ての社員が iPhone を携帯することで、駅構内のいずれの箇所においても、迅速に充実したご案内が可能となります。

iPhone の導入に合わせて、国際的なスポーツイベント等で海外からのお客様をお出迎えするにあたり、ご案内を強化するため、株式会社 NTT ドコモと共同開発した多言語翻訳アプリ「はなして翻訳[®]」を iPhone に搭載します^{※2}。また、国際的なスポーツイベント等開催時に多くのご利用が見込まれるお身体の不自由なお客様等のご案内をスムーズに行うため、駅社員同士の駅間連絡を行う「バリアフリーアプリ」を搭載する予定です。

東京メトロは、お客様サービスにつながる様々な場面で ICT を活用し、地下鉄をわかりやすく、快適にご利用いただける取組みを進めていきます。

詳細は別紙をご確認ください。



iPhone を活用したご案内のイメージ

※1 管理委託駅を除く。

※2 詳細は、2019年10月9日のプレスリリース「訪日外国人のお客様のご案内に活用するため、多言語翻訳アプリを東京メトロ全駅に導入！」をご覧ください。

全駅社員の iPhone 携帯 概要

1 導入時期

2019年10月15日（火）から活用開始予定。

2 導入箇所

東京メトロ線全駅（日比谷線北千住駅、中目黒駅、中野駅、西船橋駅、代々木上原駅、和光市駅、半蔵門線・副都心線渋谷駅、目黒駅を除く）の勤務中の全ての社員が携帯します。

3 導入端末

iPhone

4 導入台数

約1,500台

5 iPhone に搭載する機能及び導入効果**(1) お客様ご案内のサービス品質向上**

東京メトロアプリ、関係鉄道各社のアプリ等を活用し、列車の在線情報やリアルタイムな運行情報をいち早く把握します。

また、インターネットブラウザや乗換アプリ、地図アプリ等を活用し、お客様からのお問い合わせに対して迅速、的確なご案内を行います。

※関係鉄道各社のアプリは、東京メトロアプリ、JR東日本アプリ、小田急アプリ、東急線アプリ、京王アプリ、西武線アプリ、相鉄線アプリ、京成アプリ、京急線アプリ、東武線アプリを搭載しています。

(2) 海外からのお客様へのご案内強化

海外からのお客様へのご案内を強化するため、株式会社NTTドコモと共同開発した多言語翻訳アプリ「はなして翻訳®」を活用し、①同時翻訳を活用した対面会話、②定型翻訳文を活用したご案内、③放送設備と接続し、多言語での駅構内一斉放送を行います。

詳細は、2019年10月9日のプレスリリース「訪日外国人のお客様のご案内に活用するため、多言語翻訳アプリを東京メトロ全駅に導入！」をご覧ください。

(3) 社員間の ICT を活用した連絡

国際的なスポーツイベント等開催時に多くのご利用が見込まれる車いすをご利用のお客様や目の不自由なお客様など、お身体の不自由なお客様等のご案内をよりスムーズに行うため、駅社員同士の駅間連絡を行う「バリアフリーアプリ」を搭載する予定です。

(4) 異常時及び混雑時における迅速な情報共有

写真共有アプリ（画像・動画）を活用し、輸送障害等の異常時において、当該駅で画像、動画等を撮影し、本社、総合指令所等と迅速に情報共有を行い、早期復旧を目指します。また、情報共有アプリ（文字・音声）を活用し、異常時やイベント等による駅の混雑時において、駅の状況等について総合指令所、周辺駅等ときめ細かに情報共有を行い、お客様に適時適切な情報提供やご案内を行います。

6 活用イメージ



※iPhoneはApple Inc.の登録商標です。

以上