

令和6年1月22日

青葉区連合自治会・町内会長各位  
青葉区自治会・町内会長 各位

東急電鉄株式会社

## 駅運営方法の変更について（ご報告）

平素は弊社業務につきまして、格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、弊社は新型コロナウイルス感染症の流行以降、利用者が大幅に減少し、今後もコロナ前水準への回復は極めて困難な状況にあります。このような厳しい経営環境に加え、今後の要員確保が非常に困難であることも踏まえ、駅運営の省力化をせざるを得ない状況下にあります。

つきましては、新しい生活様式の浸透による非接触ニーズを踏まえた新しい駅の営業形態を目指すべく、田奈駅へ遠隔監視・操作システムを導入し、一部時間帯においてお客さまの案内方法を変更させていただきます。

今般、実施にあたり地域の皆様にご理解を賜りたく説明をさせて頂きたく存じます。何卒事情ご賢察のうえ、ご理解賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

### 1. 対象駅および実施時期

田園都市線・田奈駅 令和6年2月（予定）

### 2. 案内形態の変更

平日・土休日ともに早朝、日中の時間帯で長津田駅（監視駅）から遠隔監視・操作システムを通じたご案内といたします。

| 時間   | 4 | 5      | 6      | 7    | 8 | 9 | 10 | 11 | 12                | 13 | 14 | 15 | 16   | 17     | 18 | 19 | 20 | 21   | 22 | 23 | 24 | 1 | 2      |
|------|---|--------|--------|------|---|---|----|----|-------------------|----|----|----|------|--------|----|----|----|------|----|----|----|---|--------|
| 接客方法 |   | 始<br>発 | リ<br>※ | 有人対応 |   |   |    |    | リモート対応<br>(駅係員不在) |    |    |    | 有人対応 | リ<br>※ |    |    |    | 有人対応 |    |    |    |   | 終<br>電 |

※リ=監視駅からのリモート対応  
※リモート対応時間帯も駅係員は常駐

### 3. 安全対策

- (1) 緊急事態等においては、長津田駅等から駅係員が駆け付け対応いたします。
- (2) 介助が必要なお客さまが駅係員不在時間帯にご利用される場合は、事前受付サービスをご利用頂くとお待ちいただくことなくご乗車いただけます。
- (3) 防犯対策として、防犯ボタンを設置の上、警備会社（東急セキュリティ）とも連携しております。

### 4. お客さま利用方法

- (1) ご用の際は駅設置の「インターホン」にて係員をお呼びください。
- (2) 監視駅係員が必要に応じて遠隔操作によりご対応します。

※詳細は【別紙】参照

以上

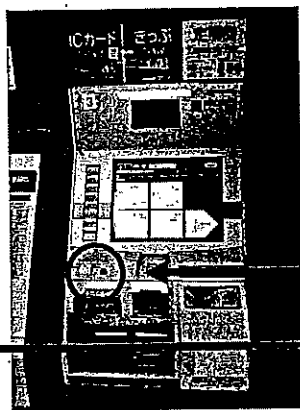
|                       |       |   |
|-----------------------|-------|---|
| 問<br>合<br>わ<br>せ<br>先 | 担当者氏名 | 大野 哲央                                   |
|                       | 役職名   | 東急電鉄株式会社<br>鉄道事業本部 運輸部プロジェクト計画課<br>課長補佐 |
|                       | 電話番号  | 03-5459-5271                            |

【別紙】お客さまご利用イメージ

窓口営業時間外にご用の場合は、インターホン、自動券売機、自動精算機、チャージ機の「よびだしボタン」を押して係員にお知らせください。

インターホン

自動券売機



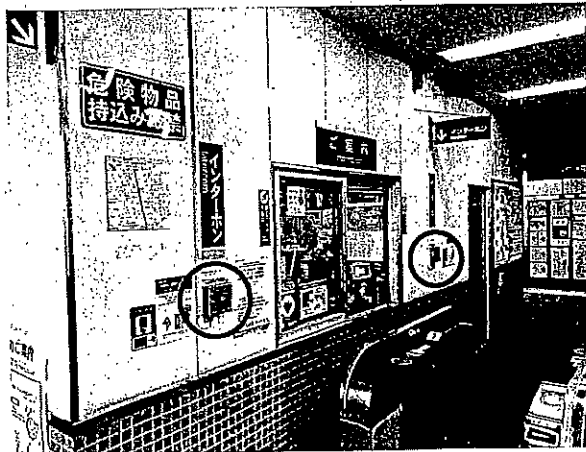
こちらを押して  
お知らせくださ  
い

監視駅係員が  
インターホンを通じて  
対応します

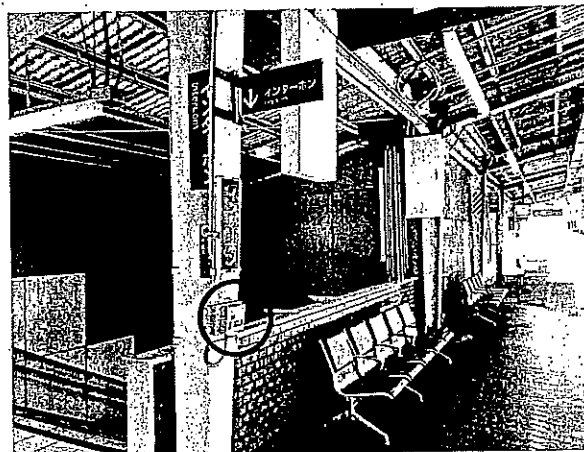
【別紙】お客さまご利用イメージ

インターホンは改札口、ホームに設置されています

田奈駅 改札口



田奈駅 ホーム



## 【別紙】お客さまご利用イメージ

改札口では「スマホでインターホン」もご利用いただけます。

お手持ちのスマートフォンで  
駅係員と通話ができます

耳の不自由なお客さまにもご利用頂けます

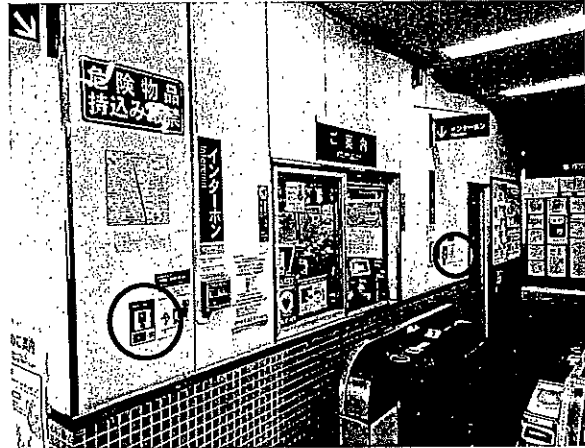
お客様のスマートフォンで下記パネルを  
タッチもしくはQRコードを  
読み込んでいただくと  
駅係員と音声や文字での対話が可能です



ご利用中の画面  
イメージ

※対応は監視駅の係員が対応させていただきます。  
※ご利用時にかかるパケット通信料はお客さまのご負担となります。

田奈駅 改札口



## 【別紙】お客さまご利用イメージ

### 乗降の介助を希望されるお客さま

ご乗車の際は事前受付サービスをご利用ください。

事前にお申し込み頂かない場合でも、駅（改札窓口、インターホン）でお申し付けいただければ係員が対応いたします。なお、一時的に係員が不在にする場合など、状況によりご案内までお時間をいただく場合がございます。

#### 受付から当日までの流れ

##### ■事前受付サービスご利用方法

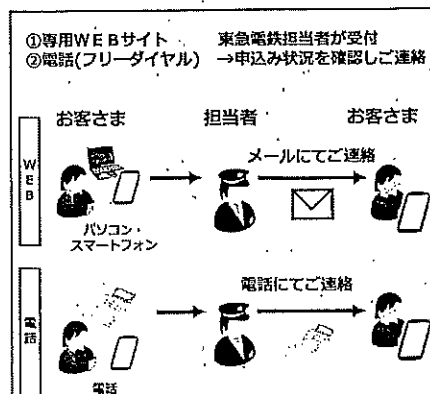
###### (1) WEB

専用のWEBサイトからお申込みいただけます。

<https://lnky.jp/qfyRywz>

###### (2) 電話（※電話受付時間10:00～17:00）

【フリーダイヤル】0120-323-109  
「氏名」「乗車駅」「乗車ご希望日時」  
「降車予定駅」をお知らせください。



## 【別紙】お客さまご利用イメージ

### こんな時は・・・



線路に物を落とした場合は、インターホンで係員にお知らせください。係員が到着するまでお時間がかかる場合がございますのでご了承ください。



駅構内で落とし物を見つけた場合も、インターホンで係員にお知らせください。



人の転落など線路内で異常を認めた場合は、ホームに設置の「非常停止ボタン」を押してください。付近を走行する列車は異常を異常を知らせる信号を受信し、運転士は列車を緊急停止させます。