

## 鉄道業界初！東京都「心のバリアフリー」好事例企業に選定

～今後も安全で安心な設備環境とお客さまに寄り添ったユニバーサルなサービスを提供していきます～

東急電鉄株式会社

当社は、2021年5月に策定した中期事業戦略“3つの変革・4つの価値”において「ユニバーサルなサービスの進化」を掲げ、さまざまな取り組みを推進していますが、今般、当社のこれまでの取り組みが評価され、令和3年度東京都「心のバリアフリー」（以下、本事業）サポート企業に登録されるとともに、鉄道業界で初めて本事業の好事例企業に選定されました。

本事業は、2018年度に創設され、東京都が都内に事業所を有する法人やその他の団体と連携し、心のバリアフリーに対する社会的気運の醸成を図るため、意識啓発などに取り組む企業を本事業のサポート企業として登録し、特に優れた取り組みを実施している企業を好事例企業として選出しているものです。

当社は駅係員・乗務員に対する「サービス介助士」資格取得や、接客サービスや車内アナウンスに関する社内コンテストの実施、ホームドアなどの先進的なバリアフリー設備の整備が高く評価され、鉄道業界初の好事例企業の選定にいたりました。主な評価ポイントは以下の通りです。

- 「サービス介助士」の資格取得を進め、2021年3月31日現在で取得率100%（一部2020年度採用社員を除く）を維持。資格取得の知識を活かし、お困りのお客さまに積極的にお声がけし「心のバリアフリー」を心掛けたご案内を実施
- 駅係員、乗務員の接客技術の向上を目的とし、さまざまなお客さまへの接客を想定した「接客サービス選手権」「A-1コンテスト」を実施
- 大手民鉄初の取り組みとして、2020年3月に東急線全駅（世田谷線・こどもの国線を除く）にホームドア・センサー付固定式ホーム柵の設置を完了し、ホーム上の安全性向上、安定運行に大きく寄与するなど、さまざまなハード面における取り組みも実施

当社はこれまで、「人へ、街へ、未来へ」のスローガンのもと、すべてのお客さまにご利用しやすい鉄道を目指し、ハード・ソフトの両面からさまざまな取り組みを実施してきました。今後も、共生社会の実現に寄与すべく、お客さまに寄り添い、デジタルテクノロジーの活用などにより効率性を高めながら、業界トップクラスのユニバーサルなサービスの提供を目指します。

詳細は、別紙の通りです。



▲登録証



▲接客サービス選手権の様子



▲ホームドア

以 上

## 【別紙】

### 1. 評価された当社の取り組み事例

#### ■ 駅係員・乗務員に対する「サービス介助士」資格取得100%の推進

駅係員、乗務員に対して、歩行の介助や車いすの操作など、ケアされる方と同じ目線に立ち、お手伝いできる「サービス介助士」の資格取得を2003年より進め、資格取得率は2021年3月31日現在で100%（一部2020年度採用社員を除く）を維持しています。なお資格を取得している駅係員、乗務員を対象として年1回行う「サービスサポート研修」の中で「心のバリアフリー」や介助技術の再確認を実施しています。

また、車椅子や白杖をご利用のお客さまの列車の乗り降りをお手伝いする際、駅間の情報連絡をより正確・円滑に実施するために、駅係員用のバリアフリー連絡アプリケーションを開発・活用するなど、快適に鉄道をご利用頂くためのさまざまな施策を実施しています。



▲ サービスサポート研修の様子



▲ 駅係員用バリアフリー連絡アプリケーション

#### ■ 選手権・コンテスト実施による接客技術及びモチベーションの向上

駅係員、乗務員の接客技術の向上を目的として、障がいをお持ちのお客さまや外国人のお客さまなど、さまざまなお客さまへの接客を想定した選手権・コンテストを実施しています。出場者本人のモチベーションやご案内技術の向上のほか、所属職場として入賞を目指すことで、職場全体のモチベーション、ご案内技術の向上に寄与しています。

##### (1) 接客サービス選手権

接客マニュアルだけでは身につかない応用力を発揮した接客サービスを実現するため、「接客サービス選手権」を2001年より定期的に開催し、駅係員のご案内技術向上に努めています。白杖をお持ちのお客さまや車いすをご利用のお客さまなど、さまざまなお客さまの対応をテーマとして実施しています。

##### (2) A-1コンテスト

車掌など乗務員の総合的な技術力を競う「A-1コンテスト」を2017年度より定期的に開催しています。電車が駅と駅の間で長時間停車した場合に、障害をお持ちのお客さまや外国人お客さまにどのように車内アナウンスし、アattendするのかなどの技術を競っています。A-1の「A」はアナウンス・アattend・新しいなどの意味が込められています。



▲ 接客サービス選手権  
(白杖をお持ちのお客さま対応)



▲ A-1コンテスト  
(ヘルプマークをお持ちのお客さま対応)



▲ A-1コンテスト  
(外国のお客さま対応)

#### ■ ホームドアなどのバリアフリー設備の整備

すべてのお客さまに安全で、安心して東急線をご利用いただけるよう、ホームドア・センサー付固定式ホーム柵を東急線全駅(世田谷線、こどもの国線除く)に設置するなど、ハード面における取り組みも実施しています。



▲ ホームドア



▲ センサー式固定式ホーム柵

## 2. 東京都「心のバリアフリー」サポート企業・好事例企業について

東京都では、全ての人が安心、安全、快適に暮らし、訪れることができる福祉のまちづくりを推進しています。

誰もが円滑に移動し、さまざまな活動を楽しめるまちづくりを進めるには、施設設備だけでなく、全ての人が平等に参加できる社会や環境について考え、必要な行動を続ける「心のバリアフリー」が重要であるという観点より、東京都は、企業等と連携し、心のバリアフリーに対する社会的気運の醸成を図るため、従業員等の意識啓発などに取り組む企業等を「心のバリアフリー」サポート企業として登録しています。

また、先進性、独自性、波及効果等の観点から、特に優れた取組を実施している企業を、「心のバリアフリー」好事例企業として、東京都が公表しています。

[https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kiban/machizukuri/kokoro\\_support.html](https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kiban/machizukuri/kokoro_support.html)

以 上