



“たいせつ”がギュッと。

阪神電車  
HANSHIN ELECTRIC RAILWAY

阪神電気鉄道株式会社

HANSHIN ELECTRIC RAILWAY CO.,LTD.

〒553-8553

大阪市福島区海老江1丁目1番24号

http://www.hanshin.co.jp/

NEWS RELEASE

経営企画室(広報担当)

2015年8月28日

## CS向上に向け「情報案内ディスプレイ」を導入 ～異常時の運行情報の案内を充実～

### インターホンに代わる「情報案内端末」(ディスプレイ体型)も試験導入します

阪神電気鉄道株式会社(本社:大阪市福島区、社長:藤原崇起)では、10月1日から、主要5駅の改札口付近において、大型55インチ液晶ディスプレイにより、異常時(人身事故等の発生時)の運行状況等の情報提供を開始することとし、来年度には全駅導入を目指して、整備を進めてまいります。

これは、これまでお客さまのサービス満足度が低かった異常時の情報提供を充実させようとするもので、列車の遅延の状況や、他社線への振替輸送等の情報が提供できるようになります。また、本ディスプレイでは、列車接近・在線情報も提供できることが特徴的となっています(12月から提供開始)。

更に、インターホンに代わるご案内方法として、ディスプレイ体型の「情報案内端末」を使ったサービスを千船駅で試験的に導入します。これは、液晶モニター画面を通じて、最寄りの駅長室係員と直接話すことや筆談が可能であるほか、運賃や、時刻表、ダイヤ等の情報も検索できるサービスで、お年寄りや、視覚・聴覚に障がいのある方を初めとした全てのお客さまに対応しようとするものです。

当社では、CS向上に積極的に取り組んでおり、鉄道の現業係員全てのサービス介助士の資格取得を目指すなど、全てのお客さまに安心してご利用いただくための活動を進めています。今回の取組みもその一環として行うものです。

本サービスの概要は、別紙のとおりです。

### 情報案内ディスプレイ

- ・列車遅延状況、運転見合せ状況、他社線への振替輸送状況、列車在線状況、当社からのお知らせなどを掲載



### 情報案内端末

- ・最寄りの駅長室係員とのTVインターホンや筆談によるコミュニケーションを実現
- ・運賃やダイヤの検索が可能



情報案内ディスプレイ

TVインターホン用  
液晶モニター画面

筆談用カメラ

タッチパネル式操作部  
(運賃・ダイヤ検索が可能)

情報案内ディスプレイの概要

1 設置場所

当社線主要5駅（梅田駅、尼崎駅、甲子園駅、御影駅及び神戸三宮駅）の改札口付近

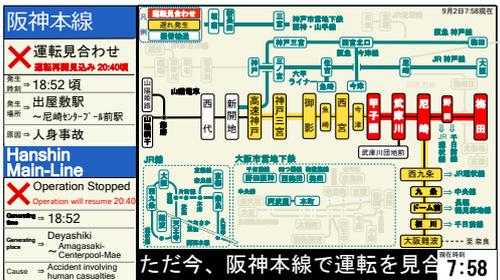
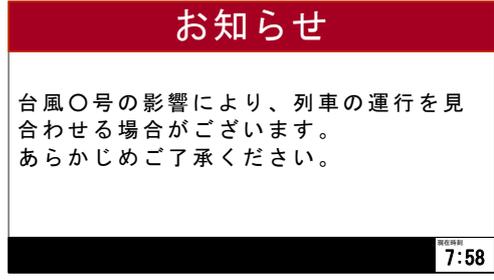
※来年度には全駅導入を目指して、整備を進めてまいります。

2 運用開始日

2015年10月1日（木）

（梅田駅、甲子園駅及び神戸三宮駅では、2015年8月から、通常運行時の機能のみ運用中）

3 表示内容

—通常運行時の表示例—	—事故等異常時の表示例—
<p>・当駅発の列車情報を表示</p>  <p>大阪（梅田）方面 先発 ① 8:00 普通 梅田 LOCAL Umeda 各駅に停車します 尼崎で東花園行き普通に連絡します。 次発 ② 8:04 区間急行 梅田 EXPRESS Umeda 神戸・姫路方面 先発 ③ 8:04 区間急行 甲子園 EXPRESS Koshien 停車駅：尼崎、武庫川、鳴尾 甲子園まではこの列車が先に到着します。 次発 ④ 8:05 普通 高速神戸 LOCAL Kosoku-Kobe 本日は、阪神電車をご利用いただきありがとうございます 7:58</p>	<p>・遅延時分のご案内 （2015年10月1日から運用開始）</p>  <p>大阪（梅田）方面 先発 ① 8:00 普通 梅田 LOCAL Umeda 約5分遅れ Delay 5min 各駅に停車します 尼崎で東花園行き普通に連絡します。 次発 ② 8:04 区間急行 梅田 EXPRESS Umeda 神戸・姫路方面 先発 ③ 8:04 区間急行 甲子園 EXPRESS Koshien 約12分遅れ Delay 12min 停車駅：尼崎、武庫川、鳴尾 甲子園まではこの列車が先に到着します。 次発 ④ 8:05 普通 高速神戸 LOCAL Kosoku-Kobe 本日は、阪神電車をご利用いただきありがとうございます 7:58</p>
<p>・当社からのお知らせを表示</p>  <p>お願い 阪神電車では、武庫川女子大学附属中学校・高等学校と合同で「～はんしん×ムコジョ～乗車マナー向上委員会」を設立し、定期的にマナーに関する呼びかけを行っています。気持ちの良い、車内・駅空間づくりにご協力をお願いいたします。 本日は、阪神電車をご利用いただきありがとうございます 7:58</p>	<p>・事故等発生時には、列車遅延状況、運転見合せ状況、他社線への振替輸送状況などを路線図形式でご案内 （2015年10月1日から運用開始）</p>  <p>阪神本線 運転見合わせ 運転再開見込み 20:40頃 発生 18:52頃 発生 出屋敷駅 場所 ～尼崎～天王～御影駅 原因 人身事故 Hanshin Main-Line Operation Stopped Operation will resume 20:40 Operating time 18:52 Departing from Dayashiki Arriving at Amagasaki-Center-pool-line Cause Accident involving human casualties ただ今、阪神本線で運転を見合 7:58</p>
<p>・今後の運行予定に関するご案内</p>  <p>お知らせ 台風O号の影響により、列車の運行を見合わせる場合がございます。あらかじめご了承ください。 本日は、阪神電車をご利用いただきありがとうございます 7:58</p>	<p>・遅延発生時、列車がどこを走行中かをご案内 （2015年12月頃から運用開始）</p>  <p>◆接近列車情報 Approach Trains 阪神本線 Hanshin-Main-Line 梅田方面 for Umeda 当駅 This St. 快急 RAPID EXP. For Nara 約5分遅れ 普通 LOCAL For Umeda 約0分遅れ 深江 Fukae 青木 Aoi 特急 LTD EXP. NOW-STOPPING 遅れ 神戸三宮方面 for Kobe 当駅 This St. 特急 LTD EXP. NOW-STOPPING 遅れ 通過 NOW-STOPPING 遅れ 打出 Uchiko 普通 LOCAL For Kobe 約0分遅れ 高速神戸 For Kosoku-Kobe 約0分遅れ 香植園 Koron 直特 LTD EXP. NOW-STOPPING 遅れ 本日は、阪神電車をご利用いただきありがとうございます 7:58</p>

## 情報案内端末 試験導入の概要

### 1 設置場所

千船駅の改札口付近

### 2 運用開始日

2015年9月1日(火) 10時

### 3 主な機能

#### (1) 情報案内ディスプレイ

上部に大型液晶ディスプレイを設け、情報案内ディスプレイと同様のご案内が可能です。

#### (2) コミュニケーション機能

##### ① TVインターホンによるコミュニケーション

駅係員の不在時、最寄りの駅長室(梅田駅)の係員と、顔を見ながらのコミュニケーションが可能です(現在は、音声インターホンで対応を行っています。)

##### ② 筆談及び資料提示によるコミュニケーション

端末に設置したカメラ及び駅長室に設置しているカメラを用いることで、筆談や資料を提示しながらのコミュニケーションが可能です。

#### (3) 検索・閲覧機能

##### ① 運賃・ダイヤ検索

目的地までの運賃やダイヤ(所要時間や乗換情報)を検索することが可能です。

##### ② 構内図や時刻表の閲覧

当該駅の構内図や時刻表を閲覧することが可能です。

### 4 その他

ディスプレイ一体型の情報案内端末は、当社グループ会社のアイテック阪急阪神株式会社(本社:大阪市福島区、社長:浜田真希男)とオムロンソーシアルソリューションズ株式会社(本社:東京都港区、社長:細井俊夫)が共同開発したものです。

