

2023年08月14日 地下鉄・ニュートラム

一部の改札に遠隔案内システム（係員呼出インターホン）を導入いたします

Osaka Metro は、2023年8月27日（日曜日）から可動式ホーム柵が設置されている駅の一部の改札口に遠隔案内システム（係員呼出インターホン）を導入いたします。

これまで駅社員の到着までお客さまをお待たせしていた場面でも、遠隔案内センターからすぐに応対・案内を受けることができます。また、応対品質の向上として、お客さまとの応対内容を集約・記録することで応対品質の均質化を行い、お客さま満足度の向上に繋げていきます。

1 利用開始日

2023年8月27日（日曜日）

2 設置改札口（24駅26改札口）

路線名	駅名	改札口
御堂筋線	新大阪	南改札口
	西中島南方	南改札口
	中津	南改札口
	梅田	中北東改札口
	淀屋橋	中北改札口
	本町	北北改札口
	なんば	北西改札口
御堂筋線・四つ橋線	大国町	北改札口
御堂筋線・堺筋線	動物園前	西改札口・南改札口
御堂筋線	長居	南改札口
	あびこ	北西改札口
千日前線	野田阪神	中東改札口
	玉川	南改札口
	阿波座	北改札口
	谷町九丁目	東改札口
	鶴橋	西改札口
	今里	東改札口

堺筋線	天神橋筋六丁目	南改札口
	扇町	南改札口
	北浜	南改札口
	堺筋本町	北東改札口
	長堀橋	中改札口・南改札口
	日本橋	中北改札口
	恵美須町	南改札口



【遠隔案内システム取り付けイメージ】

3 遠隔案内システムの機能

(1) ICカード処理機能

遠隔案内システムの券面確認カメラを用いて遠隔案内センターから遠隔で入出場時のICカードの処理が行えます。また、遠隔操作による改札機の開閉も行うことができます。これまでは、改札口の駅係員が改札外にて対応中の場合はお客さまにお待ち頂いていましたが、遠隔案内センターの対応になり待ち時間の縮小を図ります。

(2) 券売機サポート

券売機に隣接するインターホンより遠隔案内センターの係員によるサポートを受けることができ、遠

隔でお客さまの画面操作を確認しながら定期券などの購入・払い戻しが行えます。これまでは、駅係員が駆けつけるまで待ち時間がありましたが、遠隔案内センターの対応になり待ち時間の縮小を図ります。

(3) 問い合わせ対応

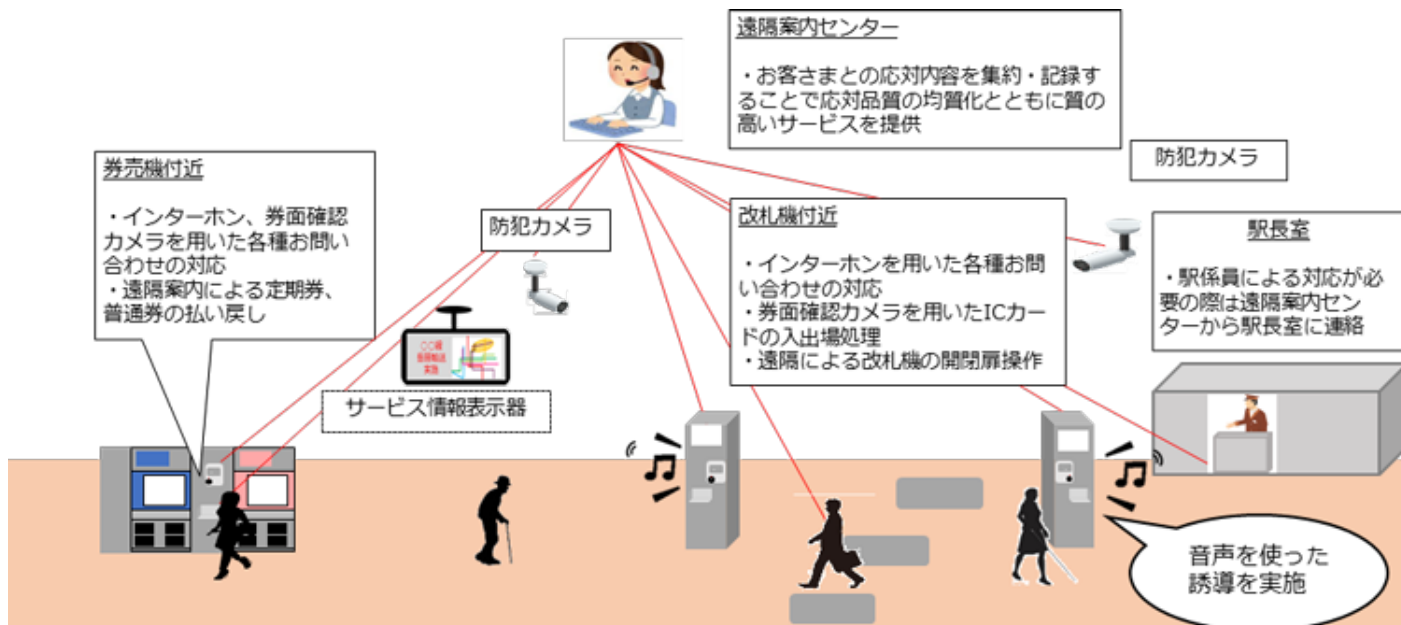
遠隔案内センターの係員に問い合わせることで遺失物の検索などの案内を行えます。お客さまとの対応内容を集約・記録することで対応品質の均質化とともに質の高いサービス提供を実施いたします。

4 車いすをご利用のお客さまや目の不自由なお客さまの対応について

遠隔案内システムを導入する改札口にて駅係員の介助が必要なお客さまにつきましては、遠隔案内システムのインターホンにて遠隔案内センターに連絡いただくことで駅長室から駅係員を手配いたします。また、車いすをご利用されるお客さまの多い改札口の一部については、介助業務を行うスタッフを配置いたします。

さらに、目の不自由なお客さまにも遠隔案内システムのインターホンの設置場所が分かるように音声での誘導を行います。

5 遠隔案内システム導入後のイメージ



6 お客さまお問い合わせ先

Osaka Metro・シティバス案内コール

電話番号：06-6582-1400 8時から21時まで（年中無休）