

2023年11月17日

横浜市西区 地区連合町内会長 様

京浜急行電鉄株式会社

駅運営方法の変更について（ご報告）

拝啓 貴所ますますご盛栄の事とお喜び申し上げます。

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とその後の新しい生活様式の浸透に伴い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、生産年齢人口の減少により要員の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、戸部駅を含む全線にスマートサポートシステム（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様の案内方法を変更させていただきます。

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。

敬 具

記

1. 対象駅および実施時期

2023年度 戸部駅（2024年1月予定）

2. 案内形態の変更

平日・土休日ともに始発から7時00分まで他駅（監視駅）からスマートサポートシステムを通じたご案内といたします。なお、7時00分から終電車までは従前どおり駅係員によりご案内いたしますが、窓口営業時間外は同システムを通じてご案内いたします。

<お客様ご案内イメージ>

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	始発	リモート対応			有人対応			リ	有人対応		リ			有人対応		リ	有人対応	リ		有人対応			終電

※リ=監視駅からのリモート対応

※始発から7時までを含むリモート対応時間帯も駅係員は常駐

3. 安全対策

- (1) 始発から7時00分および日中リモート対応時間帯も駅係員は事務室に常駐しており、緊急事態等においては駅係員が対応いたします。
- (2) 移動制約者等のお客様が始発から7時00分時間帯に乗車補助を希望される場合は、事前にご連絡を頂くことをご対応いたします。
- (3) 本駅運営方法の変更に伴い監視カメラを多数増設しており、警備会社（ALSOK）とも連携して防犯対策に努めております。

4. お客様利用方法

- (1) ご用の際は駅設置の『モニターホン』にて駅係員をお呼び出し下さい。
- (2) 監視駅係員が必要に応じて遠隔操作によりご対応いたします。

例：自動改札機で入出場出来ない場合のICカード処理 等

※詳細は【別紙】参照

5. その他

今後も同様の駅運営方法を全線に順次拡大していく予定です。

以上

【問い合わせ先】

- ・ 駅の運用や機器の取扱いに関する事項

(スマートサポートシステムに関する事項)

京浜急行電鉄 鉄道本部 運輸営業部 高橋・福田

電話：045-225-9466

FAX：045-225-9473

Mail：kikakuka-system_z89@keikyu-group.jp

- ・ 京急の鉄道事業全般に関する事項

京浜急行電鉄 鉄道本部 鉄道統括部 森田

電話：045-225-9410

FAX：045-225-9415

Mail：keikaku_b26@keikyu-group.jp

【参考】スマートサポートシステム対象駅一覧

	コーナー導入駅 (終日リモート)	離島改札導入駅 (終日リモート)	始発～7:00 リモート駅
2021 年度 5 駅	新馬場 (南口) 上大岡 (3 階) 横須賀中央 (西口) 大鳥居 (東口) 逗子・葉山 (南口)		
2022 年度 8 駅	横浜 (南口) 羽田空港第 3 T M (B 2 階)	京急鶴見, 生麦 杉田, 金沢文庫 追浜	屏風浦
2023 年度 14 駅			大森町, 鈴木町 鶴見市場, 京急新子安 子安, 戸部 , 京急田浦 安針塚, 馬堀海岸 穴守稲荷, 大師橋, 六浦 神武寺, 新大津
2024 年度 13 駅			大森海岸, 梅屋敷 六郷土手, 神奈川 黄金町, 汐入, 県立大学 京急大津, 港町, 花月総 持寺, 東門前, 北久里浜 津久井浜
2025 年度以降 3 駅			立会川, Y R P 野比 京急長沢
合計	7 駅	5 駅	31 駅

※対象駅所在自治体

品川区、大田区、川崎市、**横浜市**、逗子市、横須賀市

【別紙】お客さまご利用イメージ (始発から7時・日中窓口営業時間外)

始発から7時までの間や7時以降で窓口営業時間外にご用の場合は、モニターホンを呼び出しボタンを押してください



監視駅係員が
モニ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 (始発から7時・日中窓口営業時間外)

モニターホンは改札口付近 3 箇所に設置します



戸部駅の場合

①自動券売機付近



②自動精算機付近

【別紙】お客さまご利用イメージ (始発から7時・日中窓口営業時間外)

モニターホンは3箇所に設置します



改札機付近の機械は
ICカードの処理もできます



③自動改札機付近

【別紙】お客さまご利用イメージ (始発から7時・日中窓口営業時間外)

例：自動改札機にて出場できないお客さまの対応 (入場時ICカードタッチ未了)

一部時間帯

他駅

① 出場できないお客さまがモニターホンにて呼出
「出場できないんですが」

② 他駅から応答・対応
「ICカードを台 (リーダライタ) の上に置いていただけますか」

③ ICカードを台 (リーダライタ) の上に置く

④ ICカードの状態を確認
「確認しました。入場した記録がないのですが、どちらから来られましたか」

③ 「〇〇駅から来ました」
※ 駅係員の顔を見ながら対応可能です

⑤ 遠隔操作にて〇〇駅の入場処理を行う

⑥ 残額がある場合：「〇〇駅からの入場処理をしましたので自動改札機にタッチして出場してください。」
残額がない場合：「〇〇駅からの入場処理をしましたので自動精算機で精算をお願いいたします。」



【別紙】お客さまご利用イメージ（始発から7時・日中窓口営業時間外）

乗降の介助を希望されるお客さま

戸部の場合

ご利用日前日の20時までに横浜駅まで
電話でご連絡（予約）ください。
当日ご予約いただいたお時間までに係員が伺います。

7時以降はこれまでどおり駅係員にお申し付けください。7時以降で窓口営業時間外はモニターホンでお問い合わせください。

状況により、ご案内までお待ち頂く場合がございます。

スムーズにご利用いただくため、お客さまのご協力をお願い致します。



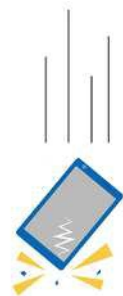
■ 横浜駅 045-441-6857

※平日9:00～17:00は「京急ご案内センター」に転送されますが、オペレーターが横浜駅にお繋ぎします

※「●月●日、●時●分に戸部駅から●●駅まで利用する」旨をお伝えください。

【別紙】お客さまご利用イメージ（始発から7時・日中窓口営業時間外）

こんな時は…



ホームに物を落とした場合は、モニターホンで係員を呼び出してください。駅係員が到着するまでにお時間が掛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、モニターホンで駅係員をお呼び出してください。落とし物を保管箱に入れて頂くお手伝いをお願いします。



人の転落など線路内での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。運転士に危険を知らせ、電車の進入を防ぐことができます。また運転士を通じて駅にも連絡いたします。