NEWS RELEASE

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
https://www.hanshin.co.jp/

２０２６年１１月１１日

阪神電車の乗降サポートがWEBで事前予約可能になります

～１１月２５日（水）からサポート予約システム「PAパッセンジャー」のサービスを開始～

阪神電気鉄道株式会社（本社：大阪市福島区、社長：久須勇介）は、英国発のテクノロジー企業Transreport Limitedの日本法人であるTransreport Japan株式会社が提供する、駅での乗降時のサポートをWEBでご予約いただけるシステム「PAパッセンジャー」を導入し、１１月２５日（水）からサービスを開始します。

これまで、車いすをご利用の方や視覚障がいのある方など電車の乗降サポート等をご希望されるお客さまには、駅係員に直接お申し出いただくか、営業時間内に電話等でご依頼いただいていましたが、本サービスの開始により、WEB上でいつでも、どこでもご予約いただけるようになります。



当社では、年間約６万件の乗降サポートのご依頼をいただいています。今後、さらなる高齢化や労働力の確保が一層困難になることが想定され、サポートを必要とするお客さまに、よりご利用いただきやすい環境づくりに取り組む必要があると考え、本システムを導入することとしました。

本サービスは、当社線内（大阪難波駅・西代駅を除く）の４９駅を対象とし、乗降時のサポートをご予約いただけます。また、既に同システムを導入している阪急電鉄とも連携し、阪急電鉄の８７駅（天神橋筋六丁目駅を除く、花隈駅を含む）にまたがる経路をご利用になる場合のサポート予約が可能になるものであり、お客さまに、より安心して電車をご利用いただけるようになることが期待されます。

当社では、お客さまがサポートをご依頼いただきやすい環境を整備するとともに、今後もお客さまサービスのさらなる充実に努め、魅力ある沿線づくりに取り組んでまいります。

本サービスの詳細等は次ページ以降のとおりです。

◆サービスの詳細

1　サービス開始日

２０２６年１１月２５日（水）

2　ご利用時間

予約受付時間：２４時間

乗降サポート時間：始発列車～最終列車

※スムーズなサポートのため、原則、乗車時間の３０分前までの予約を推奨しております。

※係員の手配の都合上、２２時から翌８時までのご乗車については、以下の時間までにご予約いただくようお願いいたします。

【２２時～最終列車の場合】当日２１時まで

【始発列車～８時の場合】前日２１時まで

3　対象の路線・駅

当社線内の４９駅（大阪難波駅、西代駅を除く）。

※乗車駅・降車駅ともに当社線内の４９駅（大阪難波駅、西代駅を除く）と阪急電鉄線内の８７駅（天神橋筋六丁目駅を除く、花隈駅を含む）である場合に限ります。

◆ご予約について

1　ご予約の開始日

乗車日の７７日前からご予約可能です。

2　アカウントの作成

初めて本サービスをご利用の際に、お客さまのお名前とメールアドレス、必要なサポートに関する情報等を登録し、アカウントを作成ください。

3　ご予約のフロー（イメージ）



4　ご予約サイト

【PAパッセンジャー】https://www.passengerassistance.jp/

5　ご利用の手順

（１）経路検索の画面から、乗車駅・降車駅・乗車日時を選択し、電車を決定します。
（２）必要なサポート内容を選択し、リクエストを送信します。
　　サポート内容は、車いすをご利用のお客さまのためのスロープの利用や視覚障がいのあるお客さまの誘導、補助犬を伴うご利用の有無など複数選択が可能です。
（３）リクエスト内容が駅係員専用のアプリに連携され、駅係員が確認し、受付します。
（４）受付し、確定した内容でお客さまに「予約確定メール」が届きます。
（５）当日、乗車駅の集合場所（改札口）にお越しいただき、「予約確定メール」または「PAパッセンジャーのリクエスト一覧（今後のリクエスト）画面」を駅係員にご提示ください。

◆Transreport（トランスレポート）について

Transreportは、「移動の民主化」を使命とするグローバルなアクセシビリティ・テクノロジー企業です。2026年には、日本法人Transreport Japanが阪急電鉄とともに、国土交通省近畿運輸局のバリアフリー化推進功労者表彰「優秀賞」を受賞しました。乗客、現場係員、交通事業者をデジタルでつなぐPassenger Assistance Management Systemを通じ、交通事業者の業務効率向上と、障がい者や高齢者をはじめとする乗客の、よりアクセシブルでスムーズな移動体験の実現を支援しています。

現在、英国および日本でサービスを展開し、世界で1,200万件を超えるサポートリクエストを管理しています。また、乗客向けソリューションは、2023年のApple Design Awardsにおいて「Inclusivity（包括性）」カテゴリーのファイナリストに選出されました。2025年には、Transreportが英国の「King's Award for Enterprise」イノベーション部門を受賞しました。

乗客向けプラットフォームに加え、現場係員や交通事業者向けのデジタルツールを提供し、サポートリクエストの管理から実際のサポート提供までを効率化しています。Transreport Japanは2023年に設立され、日本の交通事業者、現場係員、乗客の声を反映しながら、日本市場に適したサービスの導入・継続的な改善を進めています。

【ホームページ】https://www.transreport.co.jp

阪神グループは、「**“たいせつ”がギュッと。**」のブランドスローガンの下、これからも一人ひとりのお客様の“たいせつ”と向き合い、グループ一丸となって阪神らしいブランド体験を提供し続けることで、その信頼と期待に応えてまいります。

以　上