

**鉄道に関するお問い合わせ窓口「交通ご案内センター」の
平日夜間の営業時間を短縮するとともに、
ご乗車時に介助を希望されるお客様からのご連絡受付窓口を統一します**

阪急電鉄では、鉄道に関するお問い合わせ対応サービスにおいてお客様の利便性向上を図るべく、24時間ご利用いただけるFAQやチャットボット、お忘れ物自動受付サービス等の導入を進めてまいりました。これらのサービスの導入以降、「交通ご案内センター」へのお電話によるお問い合わせの件数が、特に平日19時以降は大幅に減少してきていることから、3月26日(水)から、同センターの平日夜間の営業時間を短縮し、多くのお客様にご利用いただいている昼間中心の時間帯の体制を強化することで応答率を向上し、持続的なサービスの提供に努めます。

併せて、同日より、ご乗車時に介助を希望されるお客様からのご連絡受付窓口を各主要駅から交通ご案内センターに統一します。ご乗車時に介助をご希望のお客様は、交通ご案内センター営業時間中は同センターのスタッフ経由で、営業時間外は自動音声ガイダンス経由で、お客様がご利用される駅を管轄する主要駅にお電話をお繋ぎします。

また、2025年春より、ご乗車時の介助のご予約をWEBで承るサービスを開始予定です。

変更する内容は下表のとおりです。

① スタッフが対応する交通ご案内センターの営業時間

	2025年3月25日まで	2025年3月26日以降
平日	9時～22時	9時～ 19時
土日祝	9時～19時（変更はありません）	

② ご乗車時に介助を希望されるお客様からのご連絡受付窓口

		2025年3月26日9時まで		2025年3月26日9時以降	
平日	初発～9:00	ご利用駅を管轄する主要駅	初発～9:00	交通ご案内センター ※自動音声ガイダンスが対応	
	9:00～22:00	交通ご案内センター *スタッフが対応	9:00～ 19:00	交通ご案内センター *スタッフが対応	
	22:00～終電	ご利用駅を管轄する主要駅	19:00 ～終電	交通ご案内センター ※自動音声ガイダンスが対応	
		2025年3月23日まで		2025年3月29日以降	
土日祝	初発～9:00	ご利用駅を管轄する主要駅	(同上) ※平日に同じ		
	9:00～19:00	交通ご案内センター *スタッフが対応			
	19:00～終電	ご利用駅を管轄する主要駅			

※自動音声ガイダンス経由でお客様がご利用される駅を管轄する主要駅にお電話をお繋ぎします。

【お知らせ配付先】 青灯クラブ、近畿電鉄記者クラブ

お客様からのお問い合わせ・ご連絡受付窓口

阪急電鉄交通ご案内センター

TEL：0570-089-500（固定電話からは市内通話料金でご利用可能）

TEL：06-6133-3473

報道機関からのお問い合わせ窓口

阪急電鉄株式会社 広報部（報道担当） TEL：06-6373-5092