

2025年2月5日

報道機関各位<お知らせ>

阪急電鉄株式会社

## サポートの必要なお客様が駅係員による介助を WEBでご予約できるサービスを春からスタートします



車いすをご利用のお客様をサポートする様子



Transreport 社作成のポスター

阪急電鉄では、英国発のスタートアップ企業であるTransreport Limited\*（日本法人:Transreport Japan株式会社。以下、TR社）が提供する介助予約システムを導入し、介助をWEBでご予約いただけるサービスを2025年春から開始します。

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介助等をご希望されるお客様には、駅係員に直接お申し出いただくか、当社の鉄道に関するお問い合わせ窓口「交通ご案内センター」の営業時間内に電話でご依頼いただいておりますが、本サービスの実施により、WEBで時間・場所の制約なく事前に介助のご依頼をしていただくことが可能になります。

当社では、年間約25万件\*電車の乗降介助のご依頼をいただいております。今後、高齢化がさらに進行することや、労働力の確保がより困難になっていくと想定されること等を踏まえ、介助を必要とするお客様がご利用いただきやすい環境づくりに一層取り組んでいく必要があると考えており、本サービスを実施することとしました。

なお、既に当社では、2024年4月にTR社の駅係員専用のアプリを導入し、介助のご依頼管理のIT化を図っています。介助予約システムとこの駅係員専用のアプリを連携させることにより、駅係員の派遣や介助対応の準備等をより円滑に行える体制を整えることで、お客様へのさらなるサービスアップにつなげてまいります。

当社では、お客様が介助をご依頼いただきやすい環境を整備することに加え、より安心・快適に駅や鉄道をご利用いただけるサービスの提供を目指してまいります。

本サービスの開始日やご予約方法の詳細は、改めてお知らせします。

\*阪急電鉄にて2023年10月に調査した実績をもとに算出。介助件数は、乗車時・降車時で対応があれば計2件と計上。

## ■ご予約のフローと画面（イメージ）



ご予約の際は、お名前やメールアドレス等を登録した上で、経路検索の画面から乗車駅、降車駅、乗車日時を入力し、ご乗車予定の電車や介助内容を選択することで、WEB上でご予約いただけます。ご予約いただいた情報は駅係員専用のアプリと連携され、駅係員が予約を確認後、受付を完了した旨のメールがお客様に届きます。

当日は駅ご到着時、駅係員にお名前をお伝えください。

### \*Transreport Limited社について

英国の主要な鉄道運行会社や航空関連企業にスタッフ向けの介助支援システム等を提供し、介助を必要とするお客様の利用のしやすさと駅係員の働きやすさの両立を実現した実績を持つスタートアップ企業。同社は「移動の自由」を誰もが享受できる社会の実現を目指し、障がい者や鉄道事業への深い理解を基に、アジャイル型の開発と迅速な機能改善を行うことができる高い技術力が特徴です。

同社が英国で主力製品として提供する障がい者や高齢者向けの介助予約システムは、2023年のApple Design Awardsにおいて「包括性 (Inclusivity)」カテゴリーのファイナリストに選ばれ、障がいのあるお客様から高く評価されています。

ホームページ: <https://transreport.co.uk/ja/>

### 【ご参考】

TR社 2025年2月5日発表

2025年春、阪急電鉄と共に事業者と乗客を繋ぐワンストップで介助（サポート）をリクエストできるWebアプリケーションを日本で提供開始

<https://prtnews.jp/main/html/rd/p/000000003.000153975.html>

お客様からのお問い合わせ先

阪急電鉄交通ご案内センター 【平日9:00～22:00および土・日・祝日9:00～19:00】

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

以上

【お知らせ配付先】 青灯クラブ、近畿電鉄記者クラブ、国土交通記者会