

令和5年12月21日
近畿日本鉄道株式会社

近鉄総合案内センター及び駅係員の配置体制変更について

1. 近鉄総合案内センター

- 【1】巡回対応駅・時間帯配置駅の遠隔対応
(以前は管理駅<主に駅長所在駅>で対応)
- 【2】自動発売機(定期券、特急券等)の遠隔対応
(以前は各駅で対応)
- 【3】旅客案内テレフォンセンター
(以前は、大阪、名古屋で対応)
- 平成30年4月1日～
近鉄総合案内センター
を新設
集中化して専属オペレータが対応

- 【1】について 駅長管轄単位で順次実施
- ・駅務機器(自動改札機・券売機・精算機)の遠隔対応
 - ・エレベータの対応
 - ・インターホンによるお客様からの問い合わせ対応
 - ・遠隔による案内放送
- 【2】について 現行の自動発売機を順次更新
- ・インターホン、モニターを介したお客様案内、特急券等の購入支援
- 【3】について 平成30年4月1日より実施
- ・お客様からの各種問合せ対応(列車時刻、運賃・料金、遺失物等)

対応イメージ:別紙1のとおり

※お客様への案内・対応充実に向けた取組み

- ・「近鉄アプリ」にて、運行情報・列車運行位置情報提供、列車運行情報のプッシュ通知
- ・中小駅への運行情報などの情報配信ディスプレイの設置拡大
- ・お客様案内を専門とする巡回係員等を派遣して対応

別紙2参照

2. 駅係員の配置体制を変更

令和5年度、以下の各駅の係員配置体制を変更
(終日、お客様案内を専門とする巡回係員での対応に変更)

令和6年1月10日～
けいはんな線 白庭台駅、学研北生駒駅

別紙3のとおり

以上

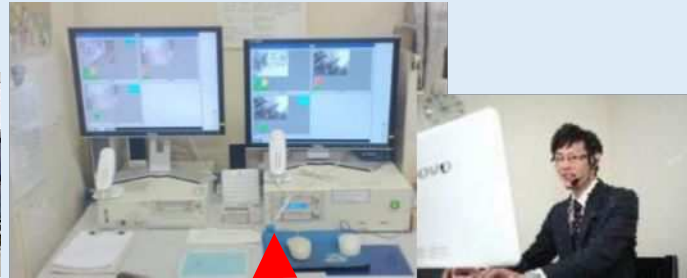
近鉄総合案内センター イメージ

近鉄総合案内センター

- 特急券自動発売機、定期券自動発売機 遠隔対応



- 自動改札機、自動精算機等 遠隔対応



- 旅客案内テレフォンセンター



特急券自動発売機・定期券自動発売機 設置駅



遠隔監視駅

遠隔監視を受ける機器



近鉄アプリ



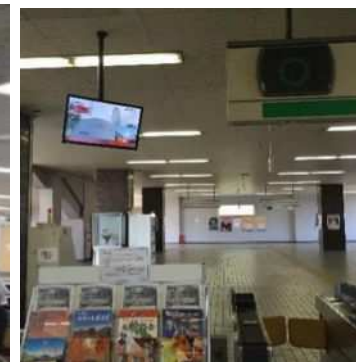
プッシュ通知
通知路線登録で設定した路線の「路線名・日時」をプッシュ通知します。通知画面の「表示」をタップすると影響区間や運行状況等を表示する画面をご覧ください。

登録路線表示画面

プッシュ通知で登録した路線を一覧表示します。情報があれば「区間・事由・再開見込等」を表示し、路線名をタップでWebサイトへ移動します。



運行情報ディスプレイ



巡回対応駅・時間帯配置駅一覧

- 【凡例】
- 巡回対応駅（現行）
 - 時間帯配置駅（現行）
 - 巡回対応駅（今回計画）
 - ◎ 駅長所在駅
- ※赤字は今回駅係員の配置を見直す駅

