

横浜高速鉄道

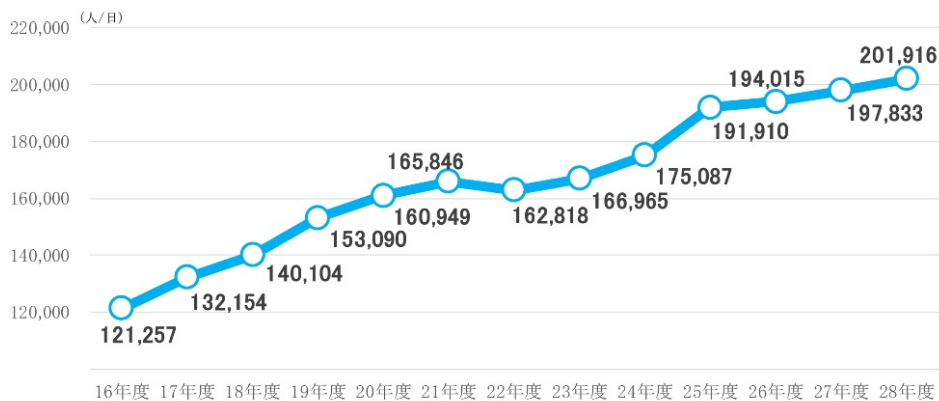
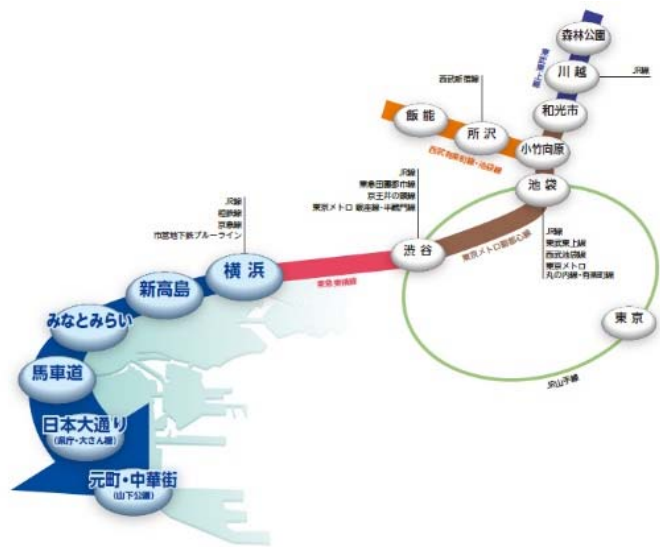


みなとみらい線の取組を紹介します

当社は、横浜市と連携しながら、みなとみらい線(横浜駅～元町・中華街駅、平成16年2月開業)の運営を通して、横浜都心部の活性化に向けた取組を進めています。25年3月には、東京メトロ副都心線等との相互直通運転を開始し、横浜都心部から東京を經由して埼玉県西部までの利便性が格段に向上したことにより、これまで以上に、沿線地域の発展に貢献しています。

みなとみらい線の利用者数は、沿線地域の発展とともに順調に推移しており、28年度には、開業時の1.7倍となる201,916人/日にまで増加し、開業以来の目標であった経常損益の黒字化を達成しました。

中期経営計画(27～32年度、30年3月改訂)では、「安定した経営基盤を早期に確立し、将来を見据えて、沿線地域とともに、更なる成長、発展を目指す。」ことを経営方針に定め、安全・安定輸送の確保や、お客様に選ばれる路線となるためのサービスの質の向上など、経営課題の解決に取り組んでいます。みなとみらい線の取組について、その一部をご紹介します。



みなとみらい線の利用者数の推移

1 ホーム上における安全対策の充実

みなとみらい線は、ホーム上のお客様の転落を防止するため、32年度までに可動式ホーム柵の全駅整備を計画しています。29年度は、みなとみらい線で2駅目の整備となるみなとみらい駅の可動式ホーム柵の運用を開始しています。可動式ホーム柵にはデジタルサイネージを搭載し、沿線地域情報などの発信や、安全性の向上を目的とする注意喚起などを放映しています。また、広告面としても活用し、ホーム全体にわたる連続性の高い放映や動画放映にも対応した多様性など、訴求力の高い広告媒体として運用しています。



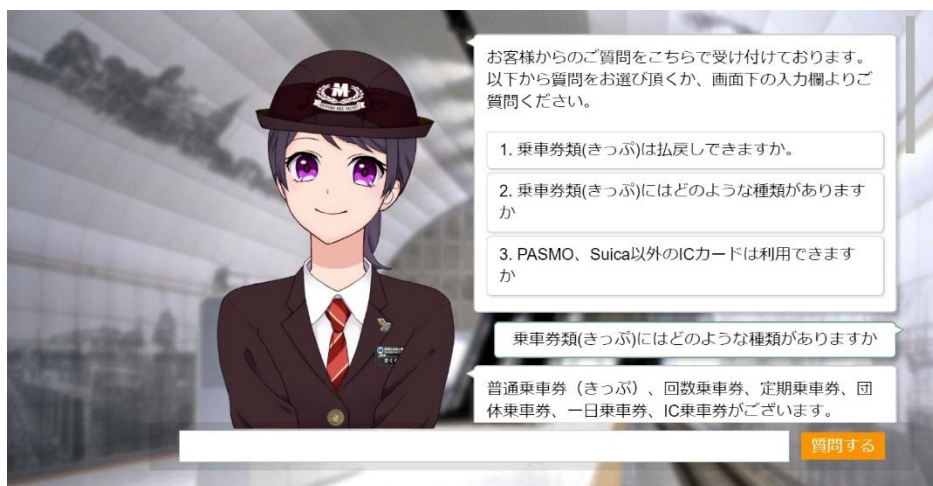
みなとみらい駅の可動式ホーム柵

[みなとみらい駅の可動式ホーム柵の特徴]

- 扉や戸袋に透明な素材を用いて、開放感のある空間を実現
- 32インチのデジタルサイネージを乗降口脇に52面設置して、多様な情報を提供

2 新たな技術の導入によるお客様サービスの向上

当社では、株式会社ティファナドットコムが開発した人工知能(AI)接客システム「AIさくらさん」を活用したご案内サービスを提供しています。公式ホームページ上でお客様から寄せられる様々なお問い合わせに対して、人工知能(AI)が学習したデータを用い、迅速・的確に回答します。また、お客様よりお受けしたお問い合わせの内容は、データとして集積し、分類・整理して、さらなるお客様サービスの向上に積極的に活用しています。



「AI さくらさん」によるご案内

《問い合わせ》

横浜高速鉄道株式会社
経営管理部経営企画課
電話：045-664-0625