

■ 2012 ■

安全報告書



東葉高速鉄道株式会社

目 次

1	ごあいさつ.....	1
2	輸送の安全確保に関する基本的な方針等	2
2-1	輸送の安全確保に関する基本方針.....	2
2-2	輸送の安全確保のための重点目標.....	2
3	安全管理体制と実施状況	3
3-1	安全管理体制.....	3
3-2	安全管理の実施状況.....	4
(1)	安全に関する会議等の開催.....	4
(2)	役員等の職場巡視	4
(3)	社員との懇談	4
(4)	事故・災害発生時の対応.....	5
(5)	駅構内の安全確保	5
(6)	安全管理体制の維持向上のための取り組み.....	5
3-3	安全管理体制の内部監査.....	5
4	鉄道事故等の発生状況	5
5	安全への取り組み.....	7
5-1	安全への設備投資等.....	7
(1)	平成23年度の主な安全対策.....	7
(2)	平成24年度の主な安全対策.....	7
5-2	重点安全施策の取り組み及びその進捗状況.....	8
(1)	車両の更新による安全性向上.....	8
(2)	ホームの安全性向上.....	9
(3)	駅構内の防犯対策	10
(4)	火災対策	11

(5) 地震防災対策	11
(6) その他災害対策	12
(7) 社員の研修	13
5－3 人材の育成	15
(1) 運転士の育成	15
(2) 車掌の育成	16
(3) 駅係員の育成	16
(4) 技術社員の育成	16
6 ご利用のお客様とともに安全・安心施策	16
6－1 お客様とのコミュニケーション	16
(1) こども110番の駅	16
(2) お客様の声	16
6－2 お客様との連携	17
(1) 線路内にものを落とした場合	17
(2) ホームで緊急に列車を停止させる事態が発生した場合	17
(3) 列車内で異常な事態が生じた場合	17

1 ごあいさつ

平素より東葉高速鉄道をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

当社は、「安全」を経営理念のひとつに掲げ、役員をはじめ社員一人ひとりが日頃から高い安全意識を持ち、法令遵守のもと輸送の安全を確保することを第一に、お客様へのより一層の安全で快適な輸送サービスの提供に取り組んでおります。平成23年度の具体的な取り組みとして、ハード面では高架橋耐震補強工事を継続して実施し、安全性のさらなる充実を図りました。ソフト面では、安全推進会議の開催や内部監査を実施し、引き続き安全意識を高める社風を醸成しております。

鉄道事業者にとり、輸送の安全を確保することは最も重要な使命で、社会に対する最大の責務でもあります。

当社では、平成23年10月に関東運輸局長より15年間（連続7期）にわたり重大な運転事故が皆無であったことをもって表彰状をいただきました。今後とも、安全対策に終わりはないことを社員一人ひとりが肝に銘じ、さらなる安全意識の向上を図る取り組みや、安全管理体制の充実、事故・災害発生時の対応力強化等を図り、お客様に安全かつ安心してご利用いただける鉄道を目指すとともに、開業以来の運転無事故記録を今後も更新し続けてまいりたいと考えております。

この報告書は、鉄道事業法に基づき、輸送の安全確保に対する当社の取り組みについて広くご理解いただくために作成したものです。

安全に関する取り組みや体制を一層充実させるためにも、皆さまからのご意見・ご感想をお聞かせ下さいますようお願い申し上げます。

平成24年9月



東葉高速鉄道株式会社

代表取締役社長

小川 雅司

2 輸送の安全確保に関する基本的な方針等

2-1 輸送の安全確保に関する基本方針

東葉高速鉄道は、安全を最優先に事業を行うことを目的に、輸送の安全確保のための基本方針として「安全方針」を設け、次の事項を常に心掛けて役員及び社員は行動しています。

安 全 方 針

- 一致協力して輸送の安全の確保に努めよ。
- 法令等を遵守し、厳正、忠実に職務を遂行せよ。
- 常に輸送の安全の状況を理解せよ。
- 推測で職務を実行せず、確認の励行に努めよ。
- 事故・災害時には、人命救助を最優先に行動せよ。
- 情報は、もれなく迅速、正確に報告せよ。
- 常に問題意識を持ち、必要な変革に挑戦せよ。

2-2 輸送の安全確保のための重点目標

輸送の安全確保に関する基本方針に基づき、その実現に向け、役員、社員が一丸となって、安全管理の体制強化に積極的に取り組む目標として、毎年度「安全防災対策の重点目標」を設定して、お客様がより安心してご利用になれる鉄道を目指しています。

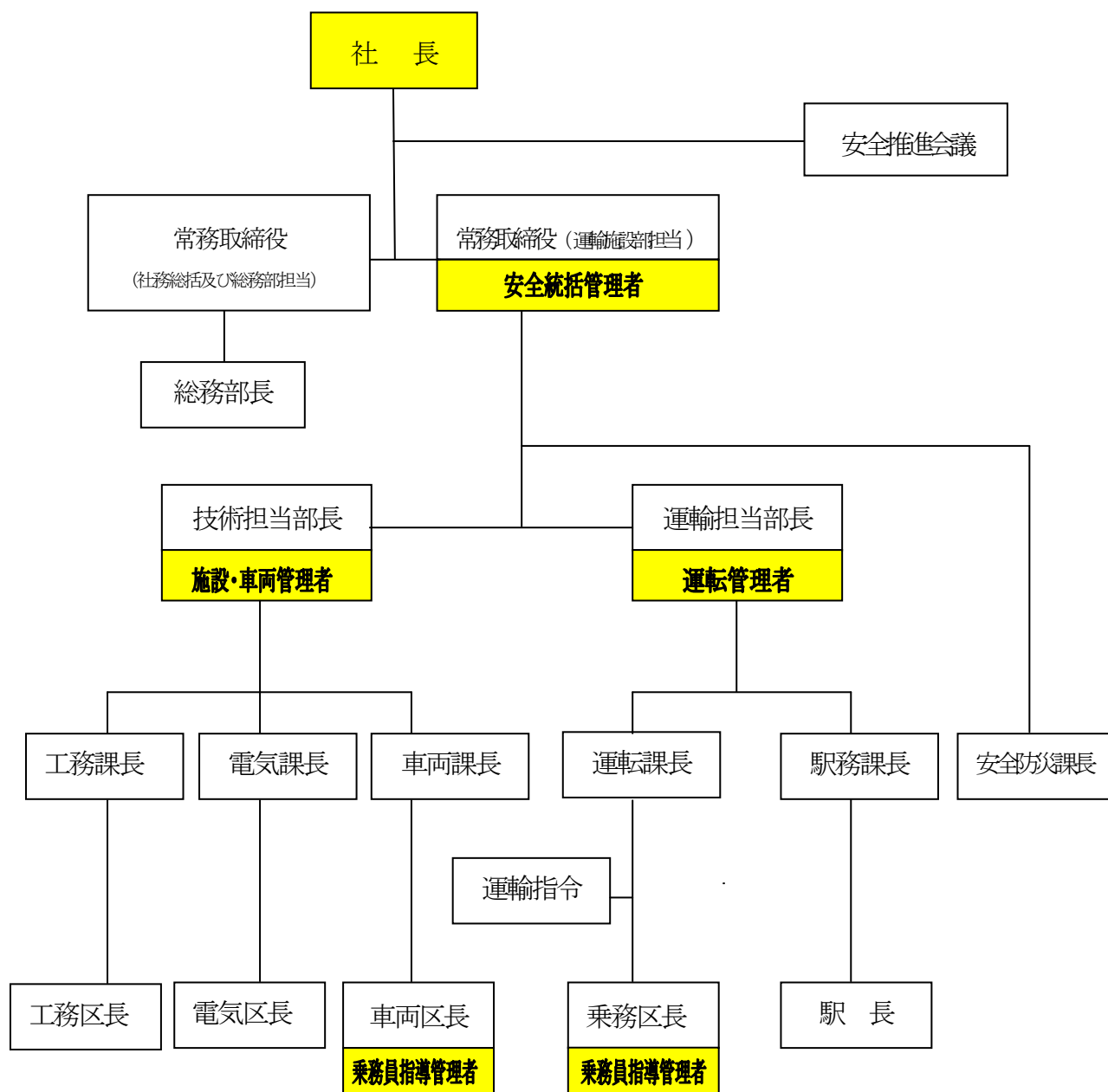
平成24年度 安全防災対策の重点目標

- 東日本大震災時の経験の反省を生かし、更なる震災対応に取り組む
- ヒューマンエラーの排除
- 危機意識及び危機管理体制の向上
- 情報の共有化
- 「ヒヤリ・ハット」や「気づき」の情報活動による改善・改良推進

3 安全管理体制と実施状況

3-1 安全管理体制

社長を最高責任者とし、安全統括管理者、運転管理者、施設・車両管理者、乗務員指導管理者の各責任体制を明確にして安全管理に取り組んでいます。



3-2 安全管理の実施状況

(1) 安全に関する会議等の開催

① 常勤役員会

毎週開催している「常勤役員会」では、会社全般の事業として取り扱う安全対策や安全管理の体制を検討し、経営面から安全管理体制の強化に努めています。

② 安全推進会議

経営トップの社長を議長とする「安全推進会議」を毎月1回開催し、安全管理の実施状況の確認及び輸送の安全の確保に関する事業計画の進捗管理等に取り組んでいます。

具体的には、前月に発生した運転事故及び輸送障害についての報告や社内で発生したヒューマンエラー、ヒヤリ・ハットあるいは他社で発生した事故事例等を題材に、当社としての対応等の検討をして、輸送の安全水準の維持・向上に取り組んでいます。

(2) 役員等の職場巡視

輸送の安全確保に万全を期し、事故の未然防止と安全確保を目的に実施される「夏季の輸送等に関する安全総点検」、「年末年始の輸送等に関する安全総点検」時に社長以下役員による職場巡視を実施して、日頃の安全管理の実施状況の確認と社員への激励を行っています。

また、課長による朝の点呼時巡視も同時に実施し、当社の安全への取り組み状況など情報の共有化を図っています。



(3) 社員との懇談

若い社員の安全意識向上を目的に、役員が直接に語りかける懇談会を実施しています。

各職場から参加した入社10年未満の社員と、日常の業務で発生している課題や安全への取り組みなどを話し合い、安全方針等で掲げている安全を基本とした企業文化の醸成を図っています。

(4) 事故・災害発生時の対応

鉄道事故や自然災害に備え、事故や災害が発生したときの非常体制を整備しています。発生状況や発生規模に応じて、社長を対策本部長として非常体制をとる事故・災害対策本部を設置して対応にあたります。

(5) 駅構内の安全確保

① 定期巡回の実施

駅員が「警備」と記した腕章を着用して、駅構内を定期的に巡回し、不審者・不審物等の発見に努めています。

なお、不審物等を発見しやすいように、ゴミ箱は駅事務室から視認できる場所のみの設置としています。

また、所轄の警察署と連携をとりながら、お客様に安心していただくとともに犯罪の抑止を図っています。

② 警備保障会社との連携

駅において非常事態が発生し、緊急に応援が必要な場合には、通報専用ボタンの操作により、警備保障会社の警備員が駅に急行するとともに警察へ通報され、駅係員と協力しながら早急に事態の收拾にあたります。

また、夜間の営業時間帯の安全強化を目的として東葉勝田台駅に警備員を配置し、駅構内の警備にあたっています。

(6) 安全管理体制の維持向上のための取り組み

社内ネットワークを使用して毎日発行している運輸施設部概況日報は、日々の輸送状況や事故情報等の概要を記載し、その事故情報を本社及び現業社員で共有化し、同種事故の防止に努めています。

3-3 安全管理体制の内部監査

平成21年度から、安全管理の実施及び見直し・改善の取り組みの状況を確認するため、内部監査を実施してきました。

平成23年度は、7部署ある現業のうち3部署の監査を行いました。

平成24年度は、経営管理層を含めた監査を予定しています。

4 鉄道事故等の発生状況

東葉高速鉄道では、列車運行の安全性を高めるため、保安装置の設置や、各設備の機能保持のための確実な保守点検作業を実施し、不測の事故や障害が発生しないように努力していますが、平成23年度に鉄道運転事故（鉄道人身障害事故）が1件発生しました。これは駅を出発した列車の側面に、お客様が接触したことにより発生した事象でした。

過去3年間に発生した鉄道運転事故及び輸送障害は、下表のとおりです。

※ 東葉高速鉄道における鉄道事故等の発生状況

事故種別 年 度	鉄道運転事故	輸送障害(30分以上の遅延や運休)		インシデント
		件数	原因	
平成 21年度	0件	2件	自然災害 1件 第三者行為 1件	0件
平成 22年度	0件	4件	震災関係 2件 設備故障 1件 第三者行為 1件	0件
平成 23年度	1件 (原因:第三者行為)	5件	自然災害 2件 第三者行為 3件	0件

鉄道運転事故とは

「列車衝突事故」、「列車脱線事故」、「列車火災事故」、「踏切障害事故」、「道路障害事故」、「鉄道人身障害事故（列車または車両の運転によりお客様の死傷を生じた事故をいいます）」及び「鉄道物損事故」をいいます。

輸送障害とは

鉄道運転事故以外のもので、列車の運転を休止したもの又は旅客列車にあつては30分以上遅延が生じたものをいいます。

災害とは

暴風、豪雨、豪雪、洪水、高潮、地震、津波その他の異常な自然現象又は大規模な火事若しくは爆発その他大規模な事故により、鉄道施設又は車両に生じた被害をいいます。

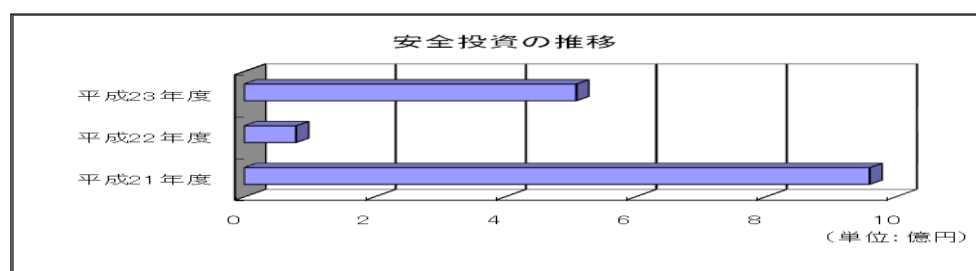
インシデントとは

もう少しで鉄道運転事故が発生するおそれがあると認められる事態をいいます。

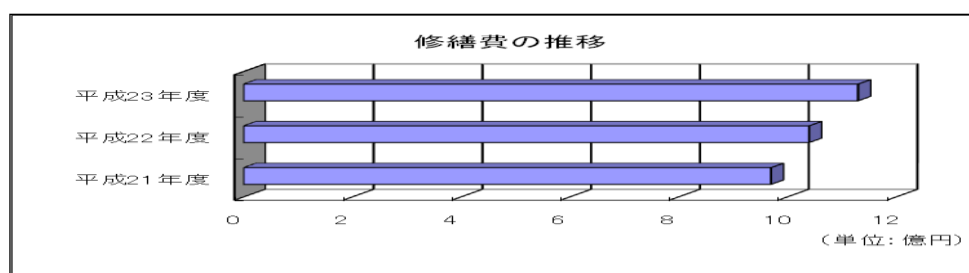
5 安全への取り組み

5-1 安全への設備投資等

東葉高速鉄道では、安全運行、安定輸送を目指して、その実現のために下図のとおり必要な投資を積極的に実施しています。安全投資で、平成21年度の投資額が突出しているのは、安全運行、安定輸送の向上のため、電力管理システム及び運行管理システムの更新に大規模な投資を実施したことによります。



日常のメンテナンスに必要な修繕費については、安全運行確保の観点から高架橋やトンネルの補修、電気設備保守、車両保守などに投入しています。



(1) 平成23年度の主な安全対策

東日本大震災の発生に伴い、当初計画を早め、高架橋橋脚の耐震補強工事を優先に推進したのを始め、トンネル排煙機用の非常用発電機の新設など、合わせて5億1千万円余を投入しました。

また、日常のメンテナンスに必要な修繕費についても、安全運行確保の観点から高架橋やトンネルの補修、電気設備保守、車両保守などにおよそ11億3千万円を投入しています。

(2) 平成24年度の主な安全対策

引き続き高架橋橋脚の耐震補強工の実施、地震計の更新、夏季のレール温度の上昇による張り出し防止のための散水設備及び駅構内触知案内板の設置等、合わせて2億9千万円余を投入します。

また、本年度の修繕費については、昨年と同様に高架橋やトンネルの補修、電気設備保守、車両保守などにおよそ11億6千万円の投入を予定しています。

5-2 重点安全施策の取り組み及びその進捗状況

(1) 車両の更新による安全性向上

東葉高速鉄道は、東京地下鉄（株）東西線との相互直通運転を行っていることから、東西線の信号保安設備の改良に合わせ、平成16年度から平成18年度にかけて2000系車両に更新（10両編成11本）しました。

① 安全対策の強化

2000系車両は、車両構造の強化、防火・防煙対策など、より安全性を高め、信頼性の高い先端技術、機器を搭載しています。

また、平成17年4月に発生したJR西日本・福知山線列車脱線事故をふまえ、平成18年7月に国が定めた「鉄道に関する技術上の基準を定める省令」の規則改正に対しても次のように対応しています。

改正省令項目	対応内容
速度制限装置の設置 (曲線、分岐器等での速度超過を防ぐ装置)	全線、「自動列車制御装置(ATC)※」を採用しています。 ※9頁参照
運転士の異常時に対する列車停止装置の設置	デッドマン装置(列車停止装置名)を装備しています。
運転状況記録装置の設置 (事故時の速度やブレーキ等の運転状況を記録する装置)	運転状況記録装置を装備しています。
運転士に対する飲酒や薬物を使用した状態での運転の禁止	社内規程(運転取扱心得)に規定し、出勤点呼時及び乗務前の点呼でチェックしています。

② お客様への安全対策

2000系車両は、お客様が車両間の連結部から線路上に転落するのを防止するために、車両間に**転落防止幌**を取り付けているほか、ホームと車両床面との段差を従来の車両よりも少なくして安全な乗降を可能としています。

また、万一、車外へ脱出する状況が発生した場合を考慮して、列車の最前部と最後部に**非常脱出梯子**を装備しています。



転落防止幌

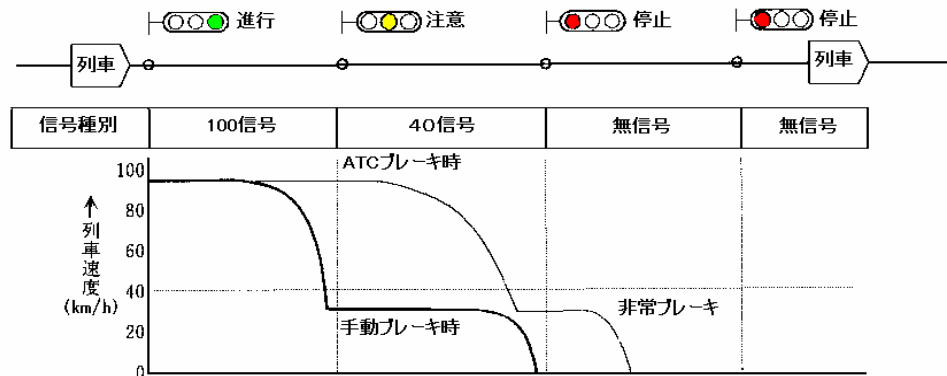


非常脱出梯子

※「自動列車制御装置（ATC）」とは

運転士が走行区間の制限速度をオーバーした場合、自動的にブレーキをかけて制限速度以下に制御します。

また、停止信号（赤）区間に誤って進入した場合には、自動的に非常ブレーキをかけて緊急停止させ、お客様の安全を確保します。



(2) ホームの安全性向上

① 非常通報ボタン

ホームからお客様が線路内に転落したときや、線路内の障害物を発見した場合などの緊急時に、列車に危険を知らせ停止させる**非常通報ボタン**を、全駅に設置してホームの安全性の向上を図っています。



非常通報ボタン

② ホーム下の退避空間の確保

ホームから誤って転落した場合の避難場所として、ホーム下の**退避空間**を確保しています。

全駅の各番線のホーム全長に亘り整備されています。



ホーム下退避空間

③ 駅係員呼び出しインターホンの設置

ホームでのお客様の安心をさらに高めるために、全駅に駅係員呼び出しインターホンを設置しています。インターホンの呼び出しボタンを押すことで駅係員と通話することができます。



呼び出しインターホン

④ 内方線付き点状ブロックの設置

ホームでの旅客転落防止対策の一環として、内方線付き点状ブロック設置の検討を進めており、今後、計画的に実施していきます。

(3) 駅構内の防犯対策

① 防犯カメラの設置

駅構内の安全対策として、防犯カメラの設置を進め、平成18年度で全8駅に設置を完了しました。

カメラの設置台数は184台で、その内159台は、映像記録装置付きとなっており、駅事務室、運輸指令所、本社で駅構内の状況をモニターで把握できるほか、後日に記録映像を再生して状況を確認することもできるため、万一の場合の状況確認にも威力を発揮しています。



防犯カメラ



モニター画面

② 非常呼出しボタンの設置

全駅の女性用トイレに非常呼出ボタンを設置しています。万一の場合は、このボタンを押すことにより、ブザーの鳴動と回転灯が点灯して、駅係員や付近のお客様に異常を知らせます。



女性用トイレ「非常呼出ボタン」

(4) 火災対策

地下駅は、国土交通省の「鉄道に関する技術上の基準を定める省令」等に基づき、非常用発電機設備、自動火災報知設備、消火・スプリンクラー設備、排煙設備、非常放送設備、誘導灯設備、非常灯設備等の火災対策設備を設置しています。

また、駅構内を駅事務室に設置した防災監視盤で常時監視し、火災・停電等の非常時にも備えています。

なお、運輸指令所・電力指令所でも地下駅の火災・停電等を常時監視して異常時の支援を行う体制になっています。

平成23年度及び平成24年度の新設・更新工事の概要は次のとおりです。

① トンネル排煙機用の非常用発電機の新設

駅間にあるトンネル換気設備の排煙機に非常電源を附置する為、**非常用発電機**を新設しました。このことにより、トンネル内で火災が発生し電源が停電した場合に、非常用発電機から電源を供給して排煙機を運転することにより、煙を地上に排出させることが出来ます。



非常用発電機

② 非常灯・誘導灯設備の更新

平成19年度から5年間計画で老朽更新を開始、平成23年度に東葉勝田台駅が終了し、地下4駅の更新は完了しました。

③ 地上4駅に非常灯設備を計画

平成24年度に計画停電及び大規模停電時に備え、地上駅のホーム、改札周りに非常灯を設備するなど、非常時の照明を確保するための工事を施工します。

(5) 地震防災対策

① 高架橋橋脚の耐震補強

平成7年1月に発生した阪神・淡路大震災の耐震性見直しにより、橋脚総本数のうち約2割が補強の対象となり工事を実施してきましたが、東日本大震災の発生に伴い、現在、当初計画を早めて実施しています。

平成24年度末で耐震補強工事の進捗率が、約64%となる予定です。

② 早期地震警報システムの導入

地震に対しては、専用の地震計を設置し震度及び振動加速度（ガル）の大きさに応じて、地震警報の発令や運転規制を行い安全運行に努めています。

また、平成20年4月から、地震の発生による被害の未然防止と被害を最小限に抑えるための**早期地震警報システム**の導入により、気象庁から発信される「緊

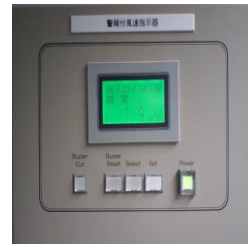
「急地震速報」を地震到達前に受信し、東葉高速鉄道沿線における震度予測を行い、結果が規定の震度（震度4）を超えた時には、運輸指令所の指令員（平成24年度中に自動音声メッセージ発信に改良予定）により、列車の乗務員に緊急通報され、本震が到着する前に全列車を緊急停止させることで安全を確保しています。



橋脚補強工事の様子



早期地震警報システム



風速監視装置



現地の風速計及び防風壁

（6） その他災害対策

① 強風対策

ア 風速計の設置

沿線の中で最も強風が予測される八千代中央～村上駅間の橋梁上に**風速計**を設置しており、その測定データは運輸指令所に送信・記録されます。瞬間風速20 m/sec以上になると段階的に速度規制を行い、風速30 m/sec以上になると運輸指令所から走行中の乗務員に「運転中止」が指令され、列車の運転を見合わせるにより安全を確保しています。

イ 地上部への防風壁等の設置

強い横風に対しては、高さ2 m以上の防風壁を地上部全線に亘り設置して防護対策をとっています。

また、河川の橋梁部で発生しやすい下方からの吹き上げ風に対しても、全面床版により防護対策をとっています。

② レール温度及び雨量監視システム

レールは、伸縮継目を用いて全線継目なしのロングレールを採用し、振動・騒音の軽減に配慮した構造となっています。

また、レール温度及び雨量監視システムを導入して常に気温によるレールの伸縮やレール温度、雨量についても同時に遠隔監視をしています。

なお、今回、地上区間における夏季のレール温度上昇による、レール張り出し防止対策として、平成24年度から平成25年度にかけ、レール散水設備の設置工事を実施しています。

③ 浸水防止対策

地下駅は、台風、豪雨等による浸水に備えて、地上の出入口に止水板を設置することにより浸水防止を図っています。

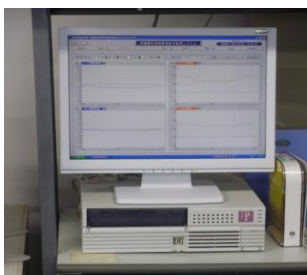
④ 帰宅困難者対応

東日本大震災の反省を踏まえ、平成24年度中に各駅に帰宅困難者用備蓄品を配備します。

(7) 社員の研修

① AED取扱訓練

全駅に飲料自動販売機に搭載したAED(自動体外式除細動器)を配備しています。これは突然、心肺停止された方に対して、救急車が到着するまでの間、AEDを使用して救命処置を施すためのものです。駅係員・乗務員は、全員がAED操作についての訓練を行っています。



レール温度・雨量監視システム



駅出入口の止水板



AED 搭載自動販売機

② 緊急時対応訓練

ア 列車火災・地震対応訓練

毎年、防災の日に合わせて緊急時対応訓練を実施しています。平成23年度は、列車火災発生時の対応と旅客誘導の手順を身につけることを目的に、当社線内で列車火災が発生した場合を想定した「列車火災発生時旅客誘導訓練」を実施しました。

また、地震発生時の線路内施設の異常を確認し、列車の安全運行を図るため、震度5強の地震発生を想定した、工務区・電気区合同の「線路内巡回点検訓練」を行いました。



平成24年度は、昨年度に引き続き「列車火災発生時旅客誘導訓練」を予定しました。今回は、昨年5月、JR北海道石勝線で発生した列車火災事故を想定しての訓練で、初期消火訓練及び駅間に停止した列車から最寄り駅への旅客誘導訓練を実施しました。

イ 異常時対応訓練

列車が故障等で自力走行できなくなった場合は、他の列車により牽引又は推進運転を行うために、列車の併合及び分割の取扱い訓練を車両基地において実施しています。



併合訓練をしている様子

③ 架線復旧訓練

電車用の電力は、線路上にある架線から車両のパンタグラフを經由して供給されますが、この架線が強風による飛来物等で支障をきたした場合や落雷により断線した場合の事故に備え、早期の列車運転を確保するために社員による架線復旧訓練を実施しています。

④ レール張り出し防止訓練

酷暑期は、レール温度の上昇による伸びで、横方向にレールが張り出すことが想定されるため、2本のレールの間隔が広がらないよう事前に撒水して、レールを冷却するレール張り出し防止訓練を毎年実施しています。

また、平成24年度は新設されたレール散水設備の取扱い訓練を実施しました。

⑤ レール折損応急処置訓練

厳寒期は、レールが収縮することによる折損が想定されたため、応急処置訓練を毎年実施しています。



レール張り出し防止訓練



レール折損応急処置訓練

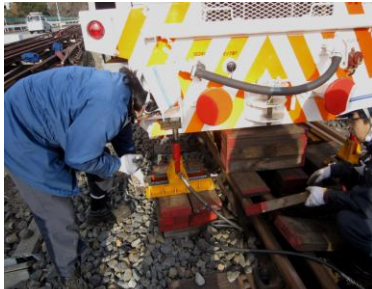
⑥ 脱線復旧訓練

工務区・電気区では、保守作業中に軌道モーターカーが脱線したことを想定した脱線復旧訓練を車両基地構内で実施しています。

この訓練は、機材の取扱い方や手順等を反復訓練することにより、夜間の保守

作業中に脱線事故が発生した場合にも、早期に復旧させ、始発からの列車の運行に支障をきたさないようにすることを目的としています。

また、車両区でも列車の脱線事故を想定した列車脱線復旧訓練を実施して、万一の事故発生に備えています。



モーター脱線復旧訓練（工務区・電気区）



列車脱線復旧訓練（車両区）

5-3 人材の育成

東葉高速鉄道は、鉄道会社としての歴史が短いため、他社での長い鉄道経験者が知識や技術面で多くを支えています。

（1） 運転士の育成

現在、東葉高速鉄道では42名の運転士が活躍しています。

お客様の生命と財産を預かる鉄道事業では、安全運行を確保するために、運転士に与えられた使命は特に重要です。

お客様から、さらなる「安心」と「信頼」をいただくために「安全」を最優先に行動する運転士の育成に努めてまいります。

① 養成機関における運転士の養成

列車を運転するためには、法令で定めた「動力車操縦者運転免許証」が必要です。自社に養成所を保有していないため、国土交通大臣の指定を受けた養成機関となる東京地下鉄（株）の「動力車操縦者養成所」に養成を委託しています。

② 運転士の要件

養成機関の教習生となるには、年齢が満20歳以上であることが必須条件です。さらに当社では、原則として駅係員を経験し、車掌経験1年以上の者に受験資格を与えています。試験は、自社内で選考試験（適性検査、筆記試験）を行い、さらに東京地下鉄（株）の「動力車操縦者養成所」で適性検査、筆記試験、健康診断（特に眼の検査は厳しく、検査項目は多岐にわたる。）、脳波検査、面接試験を行いこれらに合格した者が教習生として認められます。

③ 運転士の安全管理

日常の安全管理は、乗務前に必ずアルコールチェック及び監督者による健康状態等の確認を実施するとともに、乗務中においても定期的に監督者が同乗し、実践的な教育を実施しています。

(2) 車掌の育成

駅係員を経験し、一定期間の知識・技能教育を受け、車掌登用試験に合格した者が乗務しています。

また、日常の安全管理は、運転士と同様に、乗務前に必ずアルコールチェック及び監督者による健康状態等の確認を実施するとともに、乗務中においても定期的に監督者が同乗し、運転士同様に実践的な教育を実施しています。

(3) 駅係員の育成

駅係員に対しては、お客様がより安心してご利用いただけるよう、社内規定に基づく各種教育のほか、異常時における設備・機器類の適切な取扱を目的とした連動盤取扱訓練、非常通報合図器取扱訓練、AED 取扱訓練、万一の際にお客様を迅速に避難させるための、避難誘導訓練など実践的な教育を実施しています。

(4) 技術社員の育成

技術社員の教育訓練は、社内規程に基づく各種教育のほか、輸送の安全確保に必要な技術的な知識・技能を習得させ、今後の東葉高速鉄道を担う技術社員を養成するために、技術の伝承を大きな目標として計画的な教育を実施しています。

6 ご利用のお客様とともに安全・安心施策

6-1 お客様とのコミュニケーション

(1) こども110番の駅

鉄道事業者による全国的な取り組みの実施として、お子様にも安心してご利用いただけるよう、全駅に「こども110番の駅」のステッカーを掲出し、子供が助けを求めてきた場合の保護、110番通報を行うなど子供の安全確保に努めています。

また、日頃から安全への配慮を心がけ、安全な地域づくりに貢献するとともに、子供にとって楽しくフレンドリーな駅づくりを目指しています。

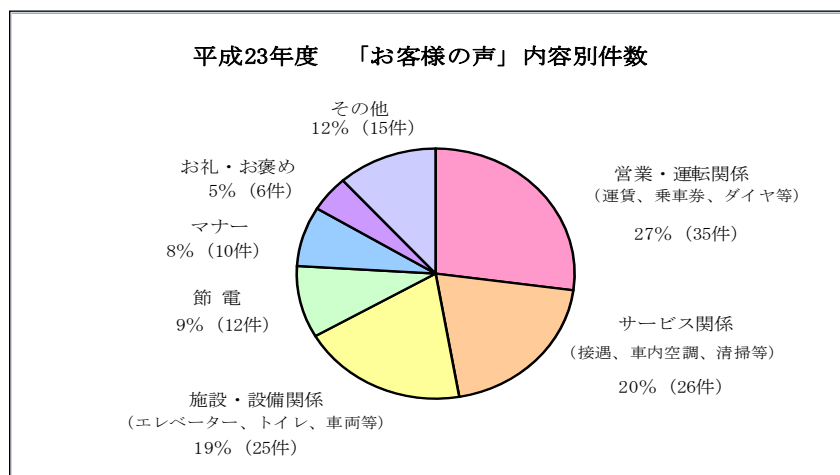


©2006Gullane (Thomas) Limited

(2) お客様の声

お客様のニーズや意見を的確に捉えるため、各駅に「お客様の声」ポストを設置し、お客様の視点に立ったサービスの提供に努めています。

平成23年度に寄せられたご意見は129件で、内容別に見ると下図のとおりとなっています。



6-2 お客様との連携

東葉高速鉄道は、お客様とともに協力して事故防止を図ってまいります。

(1) 線路内にものを落とした場合

ホーム下に写真の「線路内立入禁止」表示を掲出し、お客様の線路内立入による、列車との接触事故防止に努めています。線路内にものを落とした場合は、お客様に**駅係員呼び出しインターホン (P.10)**でお知らせをいただき、駅係員が対応することとしています。



(2) ホームで緊急に列車を停止させる事態が発生した場合

ホームで列車を停止させる事態が発生した場合は、お客様に写真の「**非常通報ボタン**」を押していただき、乗務員が列車を緊急に停止させることとしています。



非常通報ボタン

(3) 列車内で異常な事態が生じた場合

列車内で異常な事態が生じた場合は、お客様に写真の「**車内非常通報器**」のボタンを押していただき、状況をお話いただくことにより、乗務員が異常発生を知ることができるので、指令所、乗務員、駅係員が直接対応することとしています。



車内非常通報器

安全に関するご意見・ご要望は、
各駅に設置している「お客様の声」
ポストまたは東葉高速鉄道株総務部
企画課でお伺いしております。

東葉高速鉄道ホームページ
<http://www.toyokosoku.co.jp>

東葉高速鉄道総務部企画課
TEL 047(458)0017

編集発行／東葉高速鉄道株式会社 総務部・運輸施設部
2012年9月発行