

<2020年8月28日発表>

西鉄天神大牟田線(三潴～西鉄銀水間)および甘木線 駅管理体制の見直し

駅業務を集中管理方式に変更し、駅係員は定期的に各駅を巡回します。

- 西日本鉄道(株)では、2020年10月1日より西鉄天神大牟田線(三潴～西鉄銀水間、西鉄柳川を除く)および甘木線(北野・甘木を除く)の24駅において、駅管理体制の見直しを行います(試行実施)。
- 当該区間の利用者数は1992年をピークに年々減少を続けており、これまで効率化のため駅の無人化拡大などのさまざまな施策を行ってきました。今後も人口減少が見込まれていることから、将来にわたり、路線を維持するためには、更なる施策が必要と判断し、駅管理体制を見直すことといたしました。お客様の利便性の維持と効率的な駅運営の両立を目指し、駅業務を集中管理方式へ変更いたします。
- 集中管理を行うにあたり、大型モニターを備えた「サポートセンター」を新設します。サポートセンターには、3名の専属係員を配置し、終日、各駅に設置するカメラの映像を確認して、リアルタイムに安全を見守るとともに、インターホンを通じてお客様の対応を行います。加えて、5名の駅係員が毎日対象駅を巡回し、お客様対応を行うことで安心してご利用いただける環境を整えます。具体的な内容は、以下の通りです。

<お問い合わせ対応(運賃、時刻等)>

- ・ 駅改札付近に設置するインターホンを通じて、専属係員が対応いたします。また、専属係員がモニターにて、お困りのお客様を確認した際には、こちらからお声掛けいたします。
※現在の終日無人駅(7駅)、昼間無人駅(10駅)を含め、すべての対象駅で終日の対応が可能となります。

<安全の確保>

- ・ 天神大牟田線の対象15駅すべてに、ホーム上の安全を確保するための監視用カメラを設置し、専属係員が危険な状況を確認した際には、直ちに遠隔放送で注意を促す等の対応を行います。
- ・ 天神大牟田線の対象15駅すべてに、非常ボタンを駅構内通路またはホーム上に設置しております。お客様が危険を感じた際に非常ボタンを押していただくと、電車は緊急停車いたします。なお、更なる安全性向上のため、ホーム上の非常ボタンを随時増設してまいります。(2020年度全駅設置予定)

<運賃のお支払い>

- ・ (ICカード)
現行通りご利用いただけます。また、チャージ機を9駅に新設することで、利便性向上を図ります。
- ・ (現金)
乗車の際は、「乗車駅証明書」をお取りいただき、降車駅で精算ください。
降車の際は、駅に新設する『運賃箱』に「きっぷ」または「現金・乗車駅証明書」を投入ください。

<駅係員による各駅巡回>

- ・ (定期巡回:3名)
各駅を定期的に巡回し、お客様対応をはじめ、施設管理・清掃などを行います。巡回時間は、あらかじめお客様にお知らせいたします。
 - ・ (お客様サポート巡回:2名)
介助の必要なお客様の乗降のお手伝いや急病のお客様対応などを行います。
- 2020年10月1日より試行期間として開始してまいります。2021年4月1日からの本格運用開始に向けて、ご利用のお客様のご意見を伺いながら、改善の取り組みを行ってまいります。

■ 駅管理体制の見直しについて

【概要】 お客さまの問い合わせ、安全確認、運賃の取扱いなどの対応について、各駅の駅係員配置を前提とした体制をやめ、全時間帯でサポートセンターの専属係員 3 名による集中管理方式および駅係員 5 名による巡回体制に変更するもの。

【対象駅】 24 駅
 ※西鉄天神大牟田線(三漕～西鉄銀水間、西鉄柳川を除く)および
 甘木線(北野・甘木を除く)
 (現状の駅係員配置体制)

終日有人駅 (7駅)	<天神大牟田線>7駅 ・三漕、犬塚、大溝、八丁牟田、倉永、東甘木、西鉄銀水
昼間無人(10時～16時)駅 (10駅)	<天神大牟田線>6駅 ・蒲池、塩塚、西鉄中島、江の浦、開、西鉄渡瀬 <甘木線>4駅 ・五郎丸、古賀茶屋、大城、金島
終日無人駅 (7駅)	<天神大牟田線>2駅 ・矢加部、徳益 <甘木線>5駅 ・学校前、大堰、本郷、上浦、馬田

【サポートセンター】 <設置場所> 西鉄柳川駅
 <体制> 3名
 <対応時間> 始発電車から最終電車まで
 <概要> 大型モニター設置のサポートセンターにて、専属係員が各駅設置インターホン※1を通じてお客さまの問い合わせ対応や改札口監視カメラ※2を通しての改札付近の状況確認(一部駅を除く)、ホーム用監視カメラ※3を通じてのホームの安全確認(天神大牟田線のみ)を行うもの

※1・・・モニター付きインターホンを各駅改札付近に設置いたします。モニター付きインターホンは、18 駅に設置し、モニターがないインターホンは甘木線 6 駅(大城、金島、大堰、本郷、上浦、馬田)となります。

※2・・・改札口監視カメラを各駅改札付近に設置いたします。甘木線 6 駅(同上)については、改札口監視カメラの設置はございません。

※3・・・ホーム用監視カメラを天神大牟田線 15 駅に設置いたします。甘木線に設置はございません。

【お客さま問い合わせ対応】 ・始発電車から最終電車まで、モニター付きインターホンを通じての対応
 ・改札口監視カメラを通じてお客さまの状況の把握や適宜お声がけ、駅の治安維持を行います。
 ※一部駅については、モニターなしのインターホンのみ・改札口監視カメラの設置はありません。

【安全に関する取組み】 ・ホーム用監視カメラの設置(天神大牟田線 15 駅のみ)
 サポートセンターのモニターを通じて、安全確認を行います
 ・ホーム上に非常ボタンの増設(天神大牟田線のみ※4)
 現在、天神大牟田線の対象 15 駅には、駅構内通路またはホーム上に非常ボタンを設置しております。安全性向上のため、ホーム上の非常ボタンを随時増設してまいります。(2020 年度全駅設置予定)
 ※4・・・ホーム上の非常ボタン増設対象駅 11 駅(三漕、大溝、八丁牟田、蒲池、塩塚、江の浦、開、西鉄渡瀬、倉永、東甘木、西鉄銀水)
 ホーム上の非常ボタン設置済 4 駅(犬塚、矢加部、徳益、西鉄中島)
 ※甘木線については、現行通り運転士による安全確認を行ってまいります。

【運賃の支払い】 <現金>

- ・乗車時:「乗車駅証明書」をお取りいただき、降車駅で精算ください。
- ・降車時:駅に新設する『運賃箱』に「きっぷ」または「現金・乗車駅証明書」をご投入ください。

<ICカード>

- ・ICカードご利用のお客さまは、全駅にて現行通りご利用いただけます。
- ※利便性向上のため、ICカードチャージ機を9駅に新設いたします。
(新設駅:三潁、蒲池、塩塚、西鉄中島、江の浦、開、西鉄渡瀬、東甘木、西鉄銀水)

【駅係員の巡回体制】 <体制>

5名

<対応時間>

始発電車から最終電車まで

<巡回>

係員が毎日始発電車から最終電車まで各駅を巡回し、お客さま対応をはじめ、施設管理・清掃などを行います。

(定期巡回:3名)

対象駅を3ブロックに分け、各ブロックを駅係員1名が担当し、毎日定期的に巡回します。

※あらかじめ巡回時間は、お客さまにお知らせいたします。

(お客さまサポート巡回:2名)

介助の必要なお客さまの乗降のお手伝いや急病のお客さま対応に加え、各駅を不定期に巡回いたします。

【スケジュール】 2020年10月1日 試行実施開始

2021年4月1日 本格運用開始

本件に関するお問い合わせは、西鉄お客さまセンター(TEL:0570-00-1010)まで