



第26-03号

2026年4月13日

鉄道業界初の取り組み！手話による双方向コミュニケーションの円滑化

4月16日、小田急線16駅で「手話リンク」を導入

～当社ホームページお問い合わせ窓口からもアクセス可能！導入駅は順次拡大します～

小田急電鉄株式会社（本社：東京都新宿区 社長：鈴木 滋）は、2026年4月16日（木）に、聴覚や発話に困難のあるお客さまとの円滑なコミュニケーションを実現するため、一般財団法人日本財団電話リレーサービスが提供する「手話リンク」を、小田急線16駅と、当社ホームページのお問い合わせ窓口へ導入します。今回の導入駅は、離れた場所にいる係員が、お客さまの状況を確認しながらご案内できる（カメラや遠隔操作可能な駅務機器等の設備が整った）駅を選定しており、ご利用状況を踏まえながら、導入駅を順次拡大していきます。なお、鉄道業界で初の取り組みです。

手話でご案内いたします
電話リレー Sign Language Support Available
スマートフォンで読み取ってください



サンプル

専用のアプリは不要です。ビデオ通話でオペレーターがご案内します。
受付時間：初電～終電
※ 運行状況により変更する場合がございます



駅設置二次元コードイメージ



今回使用するサービスの利用フローイメージ
画像提供元：総務大臣指定 電話リレーサービス提供機関
一般財団法人日本財団電話リレーサービス

これまで、聴覚や発話に困難のあるお客さまと駅係員のコミュニケーションは筆談が中心であり、手話へのご要望を多く頂いてまいりました。今回導入する「手話リンク」は、スマートフォン画面上で手話通訳オペレーターを介してお困りのお客さまへ、遠隔地にいる当社係員がご案内を行うサービスです。これにより、お客さまのご質問やご要望に対して、一層的確かつ円滑にご案内していくことが可能になります。

導入各駅でご利用いただく際は、改札口付近に掲出する手話リンクの二次元コードをスマートフォン等で読み取るだけで、手話通訳オペレーターにつながります。事前登録や複雑な操作は不要で、インターネット通信料のご負担のみで利用いただけます。切符購入や精算に関するお問い合わせから、体調不良時など迅速な対応が必要な場合まで、お気軽にご利用いただきたいと考えます。

また、当社ホームページでは、チャットボットによるお問い合わせ体制を整えていますが、同ページからも「手話リンク」へアクセスいただけるようになり、ご自宅や外出先からも手話によるお問い合わせが可能となります。

当社では、「誰もが安心して移動できる鉄道」を目指し、これまでもバリアフリー設備の整備や、係員によるサポート体制の充実など、アクセシビリティ向上に取り組んでまいりました。今後もデジタル技術の活用や外部機関と連携しながら、お客さまニーズに一層寄り添うサービスを目指してまいります。

「手話リンク」導入の詳細は、下記のとおりです。

記

1 導入日 2026年4月16日(木)

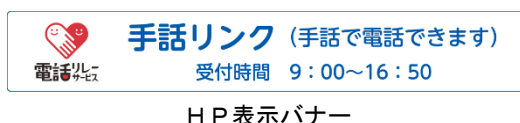
2 サービス (1) サービス名
電話リレーサービス「手話リンク」
(2) 提供
一般財団法人日本財団電話リレーサービス
(3) サービス概要
聴覚や発話に困難のある方と、聴覚障がい者等以外の方との会話を、手話通訳オペレーターが「手話」と「音声」を通訳することにより、電話で即時双方向につながるができるサービス
(4) 公式サイト
<https://www.nftrs.or.jp/news/fy2025/im20250411>



3 ご利用方法 (1) 駅に掲出する二次元コード、または当社ホームページに掲載のバナーから「手話リンク」にアクセス
(2) テレビ電話機能が起動し、手話通訳オペレーターによる手話を介して、当社ご案内係員との双方向コミュニケーションが可能に
※ 手話通訳オペレーターが当社係員へおつながりするまで、しばらくお待ちいただく場合があります
※ 駅掲出の二次元コードからのアクセスの場合、小田急線のご利用案内に関する内容に限ります
※ 事前登録は不要です
※ 受付時間は次の通りです
駅掲出の二次元コードからのお問い合わせ…初電～終電
当社ホームページからのお問い合わせ…9:00～16:50

4 料 金 無料(インターネット通信料のみお客さま負担)

5 導入箇所 (1) 駅
南新宿・梅ヶ丘・百合ヶ丘・五月台・黒川・はるひ野・唐木田・玉川学園前・開成・栢山・富水・螢田・足柄・東林間・南林間・本鶴沼 の計16駅
※ 「手話リンク」を利用する際の二次元コードは改札口付近に設置予定です
※ 従来通り、筆談器は全駅配備を継続します
(2) 当社ホームページ
お客さまセンターリンク→<https://www.odakyu.jp/help/>
手話リンクのロゴが掲載されているバナーを選択いただくと、手話リンクをご利用いただけるサイトに接続されます



6 お問い合わせ 小田急お客さまセンター(営業時間 9:00~17:00)
電話: 044-299-8200

以上