

2017年（平成29年）年6月3日

横浜駅での一部シャッターの開扉遅れについて（お詫び）

相模鉄道株式会社

相鉄グループの相模鉄道㈱（本社・横浜市西区、社長・滝澤 秀之）において、2017年（平成29年）6月3日（土）午前5時頃、相鉄横浜駅の2階改札口からB1階の中央通路及びみなみ通路をつなぐ両通路でシャッターを開けられず、お客様が一時的に両通路を通行できないという事象が発生しました。

ご利用のお客様には、大変ご迷惑をお掛けいたしましたことを深くお詫び申し上げます。詳細は下記のとおりです。

記

1. 発生日時：2017年（平成29年）6月3日（土）午前5時（通路開放予定時刻）
2. 発生場所：相鉄横浜駅（横浜市西区南幸1-5-1）の以下の通路2カ所
 - ① 2階改札口からB1階の中央通路をつなぐ通路
 - ② 2階改札口からB1階のみなみ通路をつなぐ通路
3. 状況：（1）通常5時までに上記の2カ所の通路のシャッターを開扉すべきところ、同通路のシャッター開扉をする担当者の寝坊により最大20分程度開扉が遅延した。
（2）中央通路から上記①の通路をご利用のお客様約30名にシャッター外側（中央通路側）で最大17分待たせてしまった。
（3）みなみ通路から上記②の通路をご利用のお客様6名にシャッター外側（みなみ通路側）で最大20分待たせてしまった。
（4）横浜駅午前5時18分着の列車から降車し、上記②の通路からみなみ通路に向かっていたお客様約40名のうち一部の方がB1階から2階まで引き返されてしまった。なお、このシャッター開扉作業に伴いエスカレータの稼働も遅延した。
4. 原因：同シャッターを開扉する担当者が寝坊し、かつ、他の駅係員がそれに気付かなかったため。
5. 再発防止策：今回の事象を駅係員に周知し、シャッターの開扉状況確認の再徹底を図ります。

以上