

# みなさまのお声がカタチになりました!

チャットボットについてのアンケートでいただいたご意見が、小田急電鉄ホームページのチャットボット改善に反映されました。

## 改善のポイント

- ① 「よく閲覧されているご質問」を充実
- ② 小田急のサービスについてチャットボットに追加
- ③ 特急券の予約・購入に関する情報をわかりやすく
- ④ 各駅情報をわかりやすく
- ⑤ 画面をわかりやすく・見やすく

## 改善の ポイント①

# 「よく閲覧されているご質問」を充実

チャットボット下部にあります  
「よく閲覧されているご質問」  
を充実させ、項目別に直接お問  
い合わせ内容を表示できるよう  
にいたしました。



小田急電鉄チャットボットサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。  
お問い合わせをお選びいただくか、ご質問内容をご入力ください。

チャットボットとは  
[各駅時刻表や運賃についてはこちら](#)  
[小田急線の運行状況について](#)  
[電話によるお問い合わせはこちら](#)  
[小田急グループコーポレートメッセージについて](#)  
[当社のCS活動について](#)

【問い合わせ】 営業のご案内

【問い合わせ】 列車運行、施設、その他のご案内

【ご意見・ご要望について】  
※アンケート調査および商品のセールスや勧誘などはお断りいたします。

【線路近接での工事関係】

短い文章やキーワードで質問を入力してください

送信

### よく閲覧されているご質問

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| Q IC乗車券について                | Q 【お得なきっぷ】箱根エリア                           |
| Q 【お得なきっぷ】江の島・鎌倉エリア        | Q 通勤定期券について                               |
| Q 通学定期券について                | Q 【定期券】払いもどしについて                          |
| Q 振替輸送の経路                  | Q <u>忘れ物・落とし物をしたのですが、どこに問い合わせればよいですか？</u> |
| Q 忘れ物の受け取りは、どのようにすればよいですか？ | Q チャットボットとは                               |

## 改善の ポイント②

# 小田急のサービスについて チャットボットに追加

小田急のサービスについて、  
小田急ONE（オーネ）の項目  
を追加し、小田急ONEに関する  
お問い合わせに対応いたしました。

小田急駐輪場について知りたい

小田急グループコーポレートメッセージについて

小田急箱根グループの組織再編に関するお知らせについて

小田急OX各店舗や駅構内のセブンイレブンに関するお問い合わせ・ご意見

小田急ポイントカード（OPカード）について問い合わせたい

箱根地区の交通機関（小田急箱根）へのお問い合わせ・ご意見

小田急百貨店に関するお問い合わせ・ご意見

【@クラブ】OPカード情報（お客さま番号など）登録を行いました、小田急ポイントで積み立てができないのですが？

**「ONE(オーネ)」について知りたい**

小田急の子育て応援に関する取り組みや「もころん」について

短い文章やキーワードで質問を入力してください

送信

小田急のサービスについてのお問い合わせ例

## 改善の ポイント③

# 特急券の予約・購入に関する情報を わかりやすく

特急券の予約や購入に関する  
情報をよりわかりやすくご案内  
内できるように、内容を改善  
いたしました。

特急券・特急料金について

【e-Romancecar】特急券を購入さえしておけば特急ロマンスカーに乗車できますか？

【特急券】5歳の子どもを連れて特急に乗りたいのですが、子どもの特急券は必要ですか？

【特急券】チケットレス特急料金とは何ですか？

【e-Romancecar】購入した特急券を変更したい

【e-Romancecar】予約した特急券を変更したい

【e-Romancecar】予約や購入した特急券の変更（特急列車の変更、乗車区間の変更）はできますか？

【e-Romancecar】特急券を予約、購入したが、確認メールが届かないのですが？

【特急券】特急券の発売開始日について

🔄 短い文章やキーワードで質問を入力してください

送信

特急券についてのお問い合わせ例

## 改善の ポイント④

# 各駅情報をわかりやすく

各駅の情報に簡単にアクセス  
できるよう、回答内容を見直  
しました。

【乗車券類】箱根フリーパスは、どこで発売しているのですか？

各駅のバリアフリー設備の設置状況や、トイレなどの施設の位置を知りたいのですが？

この中に該当するものがない

各駅のバリアフリー設備の設置状況や、トイレなどの施設の位置を知りたいのですが？

下記ページから各駅の設備設置状況  
をご確認いただけます  
◆[各駅設備一覧](#)

また、下記ページでは小田急線  
各駅の構内図をご確認いただけます。  
◆[駅・時刻表 \(路線図から探す\)](#)

問題は解決しましたか？  
(サービス品質向上のため、ご協力お願いいたします)

解決した 未解決

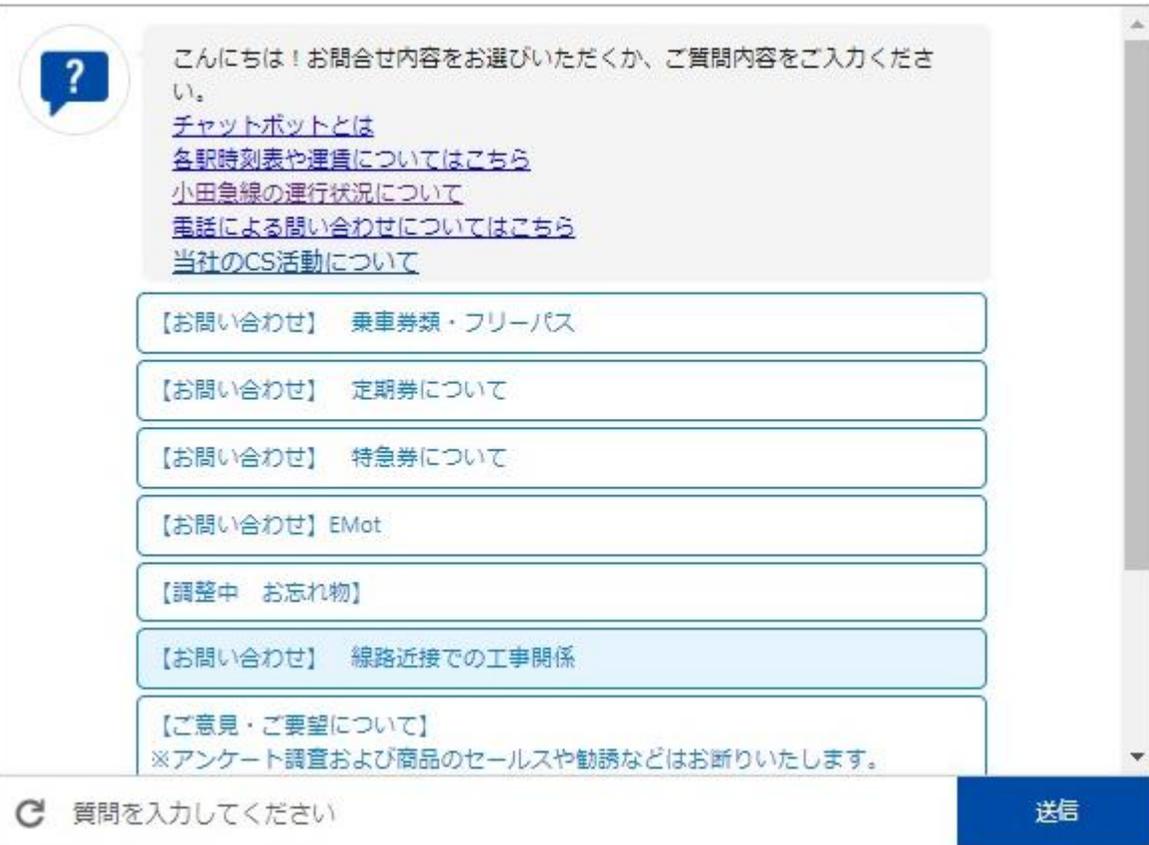
短い文章やキーワードで質問を入力してください

送信

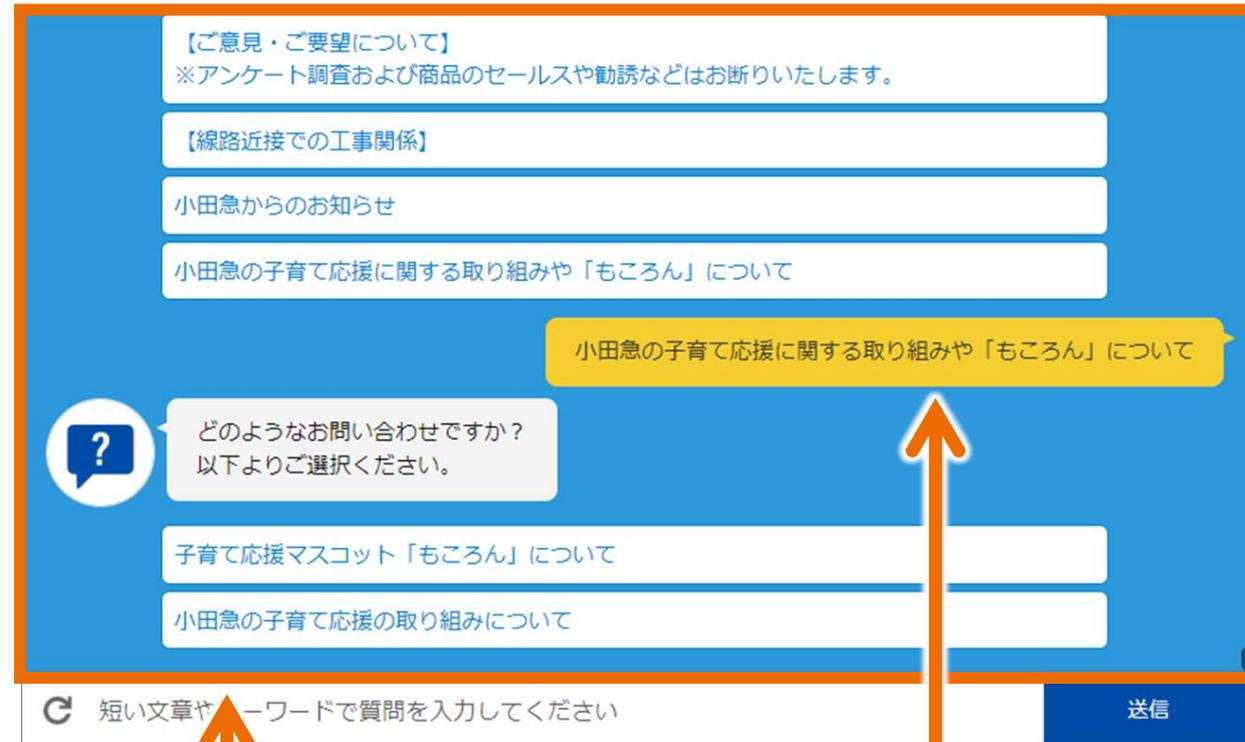
各駅設備一覧の回答例

# 改善の ポイント⑤

# 各駅情報をわかりやすく



改善前の画面例



● 全体の背景色を変更しました

● ユーザー側の吹き出し背景色を変更しました

改善後の画面例

## 画面のデザインを改善し、視認性を向上させました。

**みなさまのご意見をいただきながら、  
引き続き改善に努めてまいります**

**小田急電鉄のチャットボット・お問い合わせはこちら**

**<https://www.odakyu.jp/help/>**

**小田急 チャットボット**

**🔍 検索**