西武鉄道

Information

２０２５年１０月１日

西武鉄道チャットボットを導入しました

～ご質問にいつでもチャット形式でお答えします～

西武鉄道株式会社は、お客さまへのご案内サービスを充実させることを目的として、お問合せ自動応答サービス「西武鉄道チャットボット」を本日、西武鉄道公式Webサイトに導入いたしました。

「西武鉄道チャットボット」は、お客さまからのご質問やお問合せについて、チャット形式で自動回答するサービスです。乗換案内や定期券の購入方法のご案内はもちろん、チケットレスサービス「Smooz」や乗車ポイントなど、当社が提供する各種サービスについて、お客さまのお問合せに対していつでも回答いたします※1。また、ご利用にあたり会員登録の必要もなく、無料※2でご利用いただけます。当社に関することで気になることがありましたら、ぜひご利用ください。

詳細は下記のとおりです。

※１：メンテナンス等により、一時的に使用できない場合もございます。
※２：ご利用時の通信料は、お客さまのご負担となります。

＜サービス開始日＞

２０２５年１０月１日（水）

＜チャットボットURL＞

https://www.seiburailway.jp/cs/

＜チャットボットへのアクセス＞

チャットボットへは、URLを直接ご入力いただく方法のほか、西武鉄道公式Webサイト、西武線アプリからアクセスいただくことができます。

■西武鉄道公式Webサイト

・トップページの「お問合せ・よくあるご質問」リンクをクリック

・トップページ右下に常時表示される「お問合せ　ご意見・ご要望」バナーをクリック

■西武線アプリ

・「マイページ」内にある「お問い合わせ」をタップ



西武鉄道 Web サイトトップページ（イメージ）



「西武線アプリ」マイページ（イメージ）

＜チャットボットのご利用方法＞

１．チャットボットに示されているお問合せ内容をお選びいただくか、入力欄に問合せたい内容をご入力ください。



２．チャットボットが質問に回答いたします。
なお、ご質問の内容によっては、追加でお聞きしたい内容を表示します。



◇お客さまのお問合せ先

西武鉄道お客さまセンター TEL.（０５７０）００５-７１２

音声ガイダンスのご案内により、メニューをお選びください。

［営業時間：９：００～１７：００（１２/３０-１/３を除く）］

以　上