2025 年 12 月 25 日

各位

西武鉄道株式会社

一部の駅における営業体制の変更について

2026 年 2 月 3 日（火）以降、西武線の一部の駅において、駅係員による遠隔対応駅（インターホンでご案内する駅）へと体制を順次変更します。
詳細は、以下のとおりです。



インターホン ※イメージ

1．実施時期・対象駅

（1）2026 年 2 月 3 日（火） 初電車から
新宿線　　東伏見・西武柳沢・久米川
西武園線　西武園
（2）2026 年 2 月 5 日（木） 初電車から
新宿線　　入曽

2．変更内容

対象の各駅では駅係員による遠隔対応駅（インターホンでご案内する駅）となります。これに伴い、**駅係員による乗車券類の発売・精算・ご案内ほか窓口での対応を終了**します。なお、窓口対応を専属的に担う係員は配置しておりませんが、**異常時等必要に応じて対象駅または近隣駅の係員が対応**いたします。ご乗車方法等に関しては以下のとおりです。

交通系ＩＣをご利用のお客さま

交通系ＩＣは自動改札機にタッチしてご利用ください。残額不足等で精算または入出場が出来ない場合は、自動券売機・自動精算機・チャージ機でチャージのうえご利用ください。残高不足以外で入出場できない場合は、インターホンで駅係員にお申し出ください。

新規通学定期乗車券をご購入のお客さま

自動券売機で定期購入乗車券をお買い求めのうえ、定期乗車券発売駅へお越しください。
定期乗車券お買い求め時に定期購入乗車券を払いもどしいたします。

特急券・座席指定券をご購入のお客さま

対象の各駅での発売を終了します。お買い求めの際は、お近くの発売駅へお越しください。
また、西武鉄道チケットレスサービス「Smooz」のご利用で、駅窓口や券売機で特急券・座席指定券を受け取ることなく、そのままご乗車いただけますので、どうぞご利用ください。

乗降車時に係員によるお手伝いが必要なお客さま

駅係員によるお手伝いが必要なお客さまは、ご利用の前日 17 時までにスマートフォンやパソコンから「介助事前受付サービス」にて①来駅予定日時　②乗車駅　③降車駅を事前にお申込みいただくことでスムーズなご案内が可能となります。
（※「介助事前受付サービス」の詳細については、こちらをご覧ください。）
インターネット環境をお持ちでないお客さまは、西武鉄道お客さまセンターまたは駅窓口でもお申込みいただけます。（乗車駅・降車駅以外の駅でもお申込みいただけます。）
なお、介助事前受付サービス等による事前のお申込みがない場合も、ご来駅時にインターホンでお知らせください。この場合、状況によりお待ちいただくことがあります。あらかじめご了承ください。
スムーズにご利用いただくため、特に 22 時～7 時のご利用は事前の連絡にご協力をお願いします。

3．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： 全日 9 時～17 時（12/30～1/3 を除く）］

以　上