

お客さま満足のために

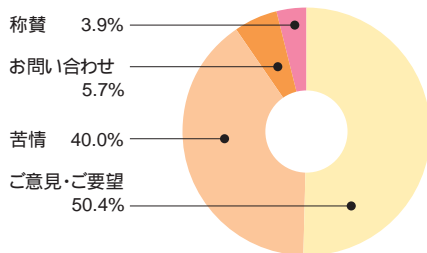
お客さまから選ばれる価値ある会社になるために、「お客さまにやさしい駅」をはじめとしたサービス向上の取り組みを行っています。また、バリアフリー化などの鉄道施設の環境改善や、お客さまへの感謝としての「ファミリーレールフェア」等の取り組みも行っています。



よりやさしい鉄道をめざして

お客さまの声

お客さまからのさまざまなお問い合わせやご意見・ご要望を広報宣伝担当が中心になってお受けしています。電話や手紙などとともに、当社のホームページやおけいはんネットのWebサイトを通じて受け付けています。平成18年度は駅や本社に、約2,100件のご意見・ご要望を頂戴しました。この大切なお客さまの声を貴重なアドバイス、期待のあらわれと受けとめてサービス向上に取り組んでまいります。



インフォステーションとコンシェルジュ

京阪線では、「安心と快適」を基本に、「お客さまにやさしい駅」をつくりあげていきます。」という理念に基づいたステーション・サービスを展開しています。そして、この「お客さまにやさしい駅」を実現させるために5つのアプローチを制定し、全駅係員にも明文化しています。

やさしい駅実現に向けてのキーワード

- Utility ~ 安全、快適で利用しやすい駅
- Humanity ~ ハートのある駅
- Market ~ マーケットとしての駅
- Community ~ 公共性の高い駅
- Entertainment ~ 魅力的で楽しい駅

これらキーワードのうち、『Utility(安全、快適で利用しやすい駅)』の取り組みとして、主要駅の改札口をインフォメーション(けいはんインフォステーション)として順次改造しています。また、駅係員を「駅のコンシェルジュ」と位置づけ、お客さまからの様々なニーズにお応えするとともに、各インフォメーションにおいては、改札業

務はもちろん、インターネット接続可能なパソコンを設置するなど、お客さまに対する案内機能の強化を図っています。



インフォステーション(守口市駅)



コンシェルジュ(京橋駅)

インフォステーション設置駅(平成19年3月31日現在)

京橋・守口市・香里園・枚方市・樟葉・丹波橋・三条・出町柳の8駅

クオリティ・アップ宣言

鉄道サービスの一層の向上のため、「クオリティ・アップ宣言」として、運転士と車掌を中心に個人別の行動規範の策定や救急救命講習を実施し、運転技術やサービスのレベルアップを図っています。



クオリティ・アップ宣言 車内吊りポスター



救急救命講習 大阪列車区



乗務員室 上部のステッカー

よりやさしい対応のために

当社では、京阪線全駅係員を対象にヒューマンサポート研修を行いました。この研修は、障がいをお持ちの方に対するコミュニケーションスキルを学ぶとともに、車いすやアイマスクなどを使用することでハンディキャップを疑似体験し障がいをお持ちの方の不安や駅を利用する際に感じる不自由さを知ることを目的に実施しました。



ヒューマンサポート研修(実習)