

お客さま満足のために

当社では、お客さまに選ばれる企業を目指してサービス向上に取り組んでおり、その一環として、お客さまからのお問い合わせやご意見・ご要望をお聞きする「お客さまセンター」を開設しています。また同時に、「お客さまにやさしい鉄道」を目指した取り組みにも力を入れています。

お客さまの声に響いて

当社は、開業以来100年近くにわたり、鉄道事業を中心としてお客さまとともに歩んできました。今後も、より一層お客さまに支持される企業を目指していきます。そのため平成18年に策定しました京阪グループ経営ビジョン「「選ばれる京阪」への挑戦」に、CS(CUSTOMER SATISFACTION) 推進を重要課題と位置づけ、新たな100年に向け、さらなるサービス向上に取り組んでいます。

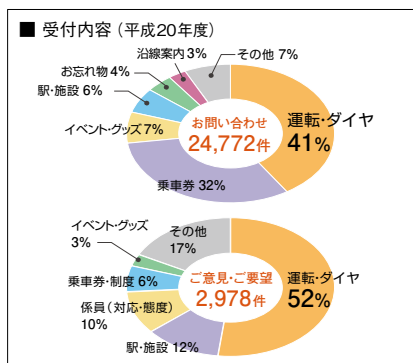
お客さまセンターの運営

平成19年11月26日に「京阪電車お客さまセンター」を開設しました。迅速かつ適確な案内はもとより、お客さまからのご意見・ご要望を経営に活かしていけるよう取り組んでいます。

平成20年度の受付状況は、列車時刻や乗車券類に関するお問い合わせと、列車ダイヤ、係員の執務(鉄道部門以外を含む)、車内温度管理、駅構内禁煙、各種乗車券制度へのご意見・ご要望や称賛など、一年間で約28,000人のお客さまにご利用いただきました。

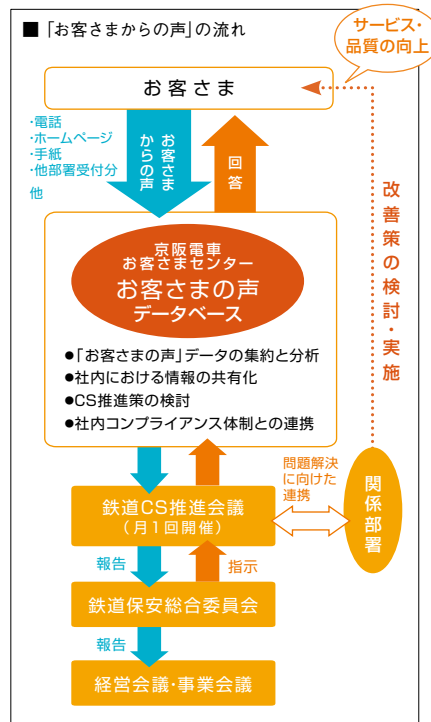


▲お客さまセンター



CS推進体制

平成20年3月には、新たに「鉄道CS推進会議」を発足しました。これは「お客さまの声」のデータベースをもとに、各課題の共有化や解決に向けて、関係部署と協議、検討するものです。案件によっては、上位の会議体へ付議していく「CSの実現に特化」した定例会議です。



お客さまの声からの主な改善例

- ① 出町柳駅5番出口に通じる直角に曲がる階段の踊り場に、衝突を防ぐ鏡を設置しました。



▲衝突防止鏡

- ② 香里園～寝屋川市駅間の振動に関するお申し出を受け、軌道整備を実施しました。
- ③ 弱冷房車の冷え過ぎを防止するため、機器の制御方式を一部変更しました。また、厳冬期には車内を暖房で充分に暖めてから営業列車に使用するよう運用を変更しました。
- ④ 事故などによるダイヤ乱れの有無が一目で判るようホームページを改良するとともに、情報開示の迅速化を進めました。



「京阪電車お客さまセンター」

運賃・ダイヤ・沿線情報などへのお問い合わせ、そのほかのご意見・ご要望などを受け付けています。



TEL: 06-6945-4560

《平日》
9:00～19:00
《土休日》
9:00～17:00

年中無休
(12/30～1/3を除く)

<http://www.keihan.co.jp/>