



こころまちつくろう 活動レポート Vol.27

使いやすく、便利で、快適に。駅が変わる。

～祇園四条駅のリニューアルからみえる、京阪電車の駅づくりへの思い～

京阪電車の駅が大きく変わろうとしています。めざすのは「すべてのお客さまに快適でやさしい環境づくり」です。沿線にお住まいの方にも、国内外からお越しの方にとっても快適でやさしい駅であるように、京阪電車ではお客さまに快適さと利便性を感じていただける駅へと機能向上に努めています。今回、大規模なリニューアルを終えた 祇園四条駅取材しました。駅の可能性を大きく広げる取り組みをご紹介します。

京都観光の エントランス機能が充実

京都・東山観光の玄関口、祇園四条駅。今回のリニューアルでは、京都観光のエントランスにふさわしい機能と美しさを備えた駅に全面改装しました。観光でご利用になるお客さまが特に多い駅なので、案内機能を充実させたのが特徴です。内装も京町家を思わせる紅殻格子（べんがらこうし）や付梁（つけばり）をモチーフにした和モダンテイストに刷新し、京都らしさを感じていただける演出を随所に設けました。エリア特性を意識して、駅ごとの個性を取り入れ、利便性を高めていく。こうした取り組みを、今後も進めていきます。



京都の達人がそろそろ「観光案内所」が駅構内に誕生！

注目は、新たに観光案内所「京阪ツーリストインフォメーションセンター祇園四条」がコンコース内に誕生したことです。京都の歴史や文化に精通し、京都の観光案内に実績のある「(株)らくたび」とタッグを組み、業務を展開。スタッフには京都の達人をそろえ、一般的な情報とはひと味もふた味も違う、奥が深い京都案内を心がけています。また、毎月2回(第1・3土曜日)、京阪電車の駅を拠点とするガイドつきのまち歩きツアー「京阪ウォーク」を実施。他では体験できないディープな京都案内が大変好評をいただいています。



オープンまで研修を重ねました。制服も自分たちで選んで、動きやすさと京都らしい和のぬくもりを兼ね備えた作務衣スタイルに。



英語の話せるスタッフが常駐し、訪日外国人のお客さまにも対応します。



オリジナルの京都まち歩きツアー「京阪ウォーク」を毎月2回(第1・3土曜日)実施。京都を知りつくした達人ガイドの解説つきです。

さまざまなサイン、案内表示も充実。 すべてのお客さまに、より便利な環境づくりを実現！

訪日外国人のお客さまにもやさしい環境づくりを強化しました。駅のナンバリング表示や主な案内サインの2カ国語(日本語、英語)表記に加え、一部の案内については4カ国語(日本語、英語、中国語〔簡体字〕、韓国語)表記を実施。駅案内所ではタブレットを使用した翻訳案内を実施しています。また、ダイヤが乱れた時や万が一災害が発生した時などに備え、お客さまにタイムリーな情報提供ができるように旅客案内ディスプレイを導入。さらに9面マルチビジョンやタッチパネル式のエリアマップ、京阪沿線はもちろん、関西空港や伊丹空港、奈良、滋賀までもご案内に含めた観光案内板の設置など、関西エリアに不慣れなお客さまにとっても観光や移動をスムーズにいただける環境を整備しました。





清潔で、快適な 使い心地をめざして。 トイレもクリーンに刷新

トイレについても、高齢者や子育て世代にやさしく、さらに訪日外国人のお客さまにとっても使いやすい機能を備えた空間にリニューアルしました。個室は全洋式化し、温水洗浄便座を導入。女性用トイレにはパウダーコーナーを設置するなど、使い心地を追求。訪日外国人のお客さまに配慮した分かりやすい案内（衛生器具の使用方法を4カ国語やイラストで表示）も備えました。また、環境に配慮し、節水タイプの衛生器具やLED照明を採用。今後、七条駅から出町柳駅間のトイレも、リニューアルしていく予定です。



お子さま専用のトイレルーム「キッズトイレ」も登場。明るくて、清潔で、温かみのある空間に仕上がっています。

ふだん使いにも、観光のお客さまにも、うれしい。 充実の“駅ナカ”

駅をご利用になるお客さまの利便性向上をめざし、“駅ナカ”ショップも充実しました。週替わりのスイーツを提供する「SWEETS BOX」や京都で人気のベーカリーショップ「志津屋」、「スターバックスコーヒー」など人気のショップが顔を並べます。コンビニエンスストアの「アンスリー」では、日用品に加えて京都のお土産も顔見せし、飲料コーナーには京都の地ビールも。通勤や通学で日常的に駅をご利用になるお客さまはもちろん、観光のお客さまにも使い勝手のよい、駅利用が楽しくなる“駅ナカ”をめざし、魅力的なショップや品揃えを展開していきます。



プラスαが安心につながる駅をめざして

最後に、京阪電車の駅への取り組みについて営業推進部の藤森稔人係長にお話を伺いました。

— これまでの駅の概念を覆すような新しさ、多機能なサービスに驚きました。まさに駅は進化していますね。

「駅全体がお客さまにやさしく、便利で、使いやすくあるように、を目標に、今後も取り組みを進めていきたいと考えています」

— どういう点を重視して刷新するのですか。

「エリア特性を大切に、駅ごとにベストなあり方を検討していきます。また、お客さま目線を重視し、お客さまにとって何が必要で、どうあれば便利かをポイントに今回の祇園四条駅もリニューアルしました」



●営業推進部 駅サービス課 藤森稔人 係長

— 駅係員の業務内容に何か変化はありますか？

「私たちは、駅をいつも安全に気持ちよくご利用いただけるよう最善を尽くすことをミッションとしています。駅構内でお客さまが不安や不便を感じられると安心してご利用いただけませんから。そうした姿勢はこれからも何も変わりません。ただ、増加する訪日外国人のお客さまに向けてはタブレット翻訳を使用したご案内を導入するなど、新しいスタイルも積極的に取り入れていきます」

— 藤森さんが考える、あるべき駅の姿はどういうものでしょう？

「プラスαをご提供できる駅でありたいですね。祇園四条駅の観光案内所では実施していますが、例えば清水寺へのアクセスを尋ねられたら、単に道順だけをご案内するのではなく『今の時期なら千日詣りがオススメです』など付加価値のあるご案内を心がける。そんなプラスαを全駅でご提供できるように努めたいです。その結果、駅をご利用になるお客さまから『頼りになるな、助かったな』と感じていただけたらうれしいですし、そうした小さな旅のお手伝いの積み重ねが、京阪電車なら安心できるという信頼につながっていくと信じています」

2016年8月掲載