

## よりよい鉄道を目指して

### お客さまにやさしい駅

京阪線では、「安全と快適を基本に、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。

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、さまざまな取り組みを行っています。

5つのアプローチ



#### ● けいはんインフォステーション

京阪線の主要駅に「けいはんインフォステーション」を設置しています。列車ダイヤ、運賃、お忘れ物や駅周辺のご案内など、さまざまなお問い合わせにお応えしています。



けいはんインフォステーション

#### ● コンシェルジュ

京阪線では、全駅係員を「コンシェルジュ」と位置づけ、電車や駅に不慣れなお客さまや身体の不自由なお客さまのお手伝いなど、すべてのお客さまに駅を快適にご利用いただけるよう、きめ細かなご案内に努めています。駅現場におけるCS研修などにも積極的に取り組み、接客レベルの向上に努めています。



コンシェルジュ

#### ● ヒューマンサポートプロジェクト

「コミュニケーションボード“心のやりとり”」を京阪線全駅および大津線主要駅に設置しています。障がいのあるお客さまや外国人のお客さまと円滑なコミュニケーションを図ることを目的としたツールで、ボードに描かれたイラストを指で示すことで意思表示をしていただくことができます。

また、京阪線全駅のホームにおけるエレベーター（EV）・エスカレーター（ES）の位置を示した「位置ちゃん」を作成し、京阪線の各駅でのご案内に使用しています。これは、年配のお客さまや身体の不自由なお客さまからの「何両目に乗車すれば、降車駅のEV・ESに近いのか?」といったご質問に対し、駅ごとのEV・ESおよび車両編成数・列車種別ごとの停車位置を図示した一覧表を作成することで、「〇〇駅で降車されるのであれば、△両目にご乗車下さい。」とスムーズに案内できることを目的としたものです。

このように、このプロジェクトでは、心のバリアフリーをテーマに、すべてのお客さまにやさしい対応ができるように取り組んでいます。



コミュニケーションボード「位置ちゃん」  
“心のやりとり”

#### ● AEDの設置

お客さまの救命率向上のため、主要駅にAED(自動体外式除細動器)を設置しています。設置後、心肺停止した数名の方の蘇生に貢献しました。

平成22年5月には京阪線全駅係員が普通救命講習の受講を完了しました。

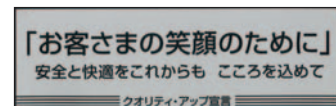


AED

### クオリティ・アップ宣言

乗務員が主体となり、自らの仕事の資質向上・レベルアップを目的にクオリティ・アップ代表者会議を開催しています。その全体目標として、より一層のお客さま満足を実現できるよう『お客さまの笑顔のために』安全と快適をこれからも ころを込めて』というクオリティ・アップ宣言を策定しています。

また、平成21年度の活動としてヒューマンサポート研修を実施しました。この研修は障がいのあるお客さまとのコミュニケーションスキルを学ぶとともに、車いす、アイマスクなどを用いた実習や、身体の不自由なお客さまの不安や列車の乗降の際に感じる不自由さを知り、バリアフリー向上に努めることを目的としています。



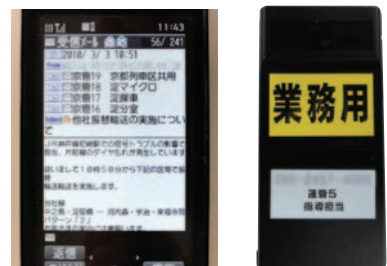
クオリティ・アップ宣言



ヒューマンサポート研修

### 乗務員の運行状況確認用 携帯電話機携行

当社では乗務員(車掌)が運行状況確認用の携帯電話を携行しています。これは、当社線や当社線と接続する他社線で遅延や運休といった輸送障害などが発生した場合に、これまでの列車無線による連絡に加えて、最新の状況を乗務員に随時メールで配信することで、お客さまへの情報提供体制の強化を図るためのものです。



運行状況確認用携帯電話