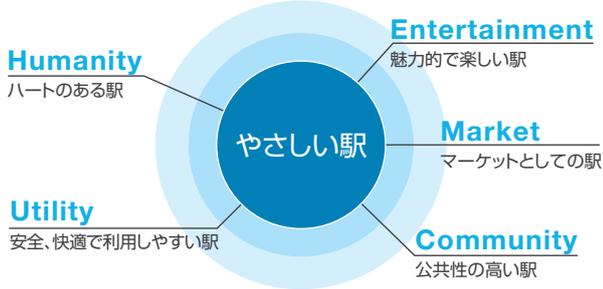


お客さまにやさしい駅

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、全駅係員にも明文化しています。



Humanity ハートのある駅

● コンシェルジュ

京阪線では、駅係員を「コンシェルジュ」と位置づけ、きめ細かな接客に努めています。ロイヤルホテルとの人材交流による研修や、駅現場におけるCS研修などに取り組み、接客レベルの向上に努めています。



▲ コンシェルジュ

Message

駅でのさまざまな案内業務を担うコンシェルジュとして、きめ細やかなご案内を心がけています。仕事のやりがいを感じるのは、毎日、答えが出るところでしょうか。たとえば車いすのお客さまの介助をして「ありがとう」の一言をいただいたり、お子さまが「おはよう」と声をかけてくれたりするとき、充実感を感じます。これからも、いい意味で業務に慣れず、想いを込めた笑顔でお客さまに接していきたいと思っています。



呉 銀順
【枚方エリア コンシェルジュ】

● ヒューマンサポートプロジェクト

「心のバリアフリー」を目指して、駅係員がハードソフト両面からバリアフリーについて話し合う「ヒューマンサポートプロジェクト」の取り組みを行っています。障がいのあるお客さまに駅をご利用いただくうえでの心がけや、コミュニケーションのとり方について話し合い、接客レベルの向上を目指しています。

ヒューマンサポート会議

ヒューマンサポートプロジェクトの一環として、月に一度、駅現場からヒューマンサポートリーダーが集まり会議を行っています。



▲ ヒューマンサポート会議

ヒューマンサポート研修

新入社員教育や新任助役登用研修の中で、介助に関する研修の場を設けています。車いすやアイマスクを使用した実習を通して、介助スキルの正しい知識を身に付けるとともに、バリアフリー意識の向上を目指しています。



ヒューマンサポート研修 ▶

コミュニケーションボード“心のやりとり”

『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ました。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。



コミュニケーションボード ▶
“心のやりとり”

Utility 安全、快適で利用しやすい駅

● けいはんインフォステーション

京阪線では、主要駅の改札口を順次インフォメーション化しています。運賃やお忘れ物のお問合せに対応したり、駅周辺や沿線情報を中心に、きめ細かなご案内に努めています。



〈参考〉インフォステーション設置駅
天満橋・京橋・守口市・香里園・枚方市・樟葉・丹波橋・三条・出町柳
(平成20年3月31日現在)

◀ インフォステーション (樟葉駅)

● AED

お客さまの救命率向上のため、京阪線主要駅にAED(自動体外式除細動器)を設置しました。また、平成20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。

〈参考〉AED設置駅
淀屋橋・京橋・守口市・寝屋川市・香里園・枚方市・樟葉・中書島・丹波橋・伏見稲荷・四条・三条・出町柳・宇治
(平成20年3月31日現在)

AED ▶



● 美化推進プロジェクト

お客さまに快適に駅をご利用いただけるよう、駅の美化に努めています。各駅からプロジェクトリーダーが集まり毎月会議を開催し、月間清掃目標を定めたり、有志の係員を募って地域の清掃活動に参加しています。

● トイレの環境改善

京阪電車のいくつかの駅では、臭気対策や清潔保持および節水などを目的とした設備を設置しています。

● サインのユニバーサルデザイン

ユニバーサルデザインの観点から、お客さまが円滑に駅をご利用いただけるよう、わかりやすい案内サインの設置を進めています。新しい案内サインはピクトグラムや英文字を併記するなど、平成14年発行の「公共交通機関旅客施設のサインシステムガイドブック(国土交通省監修)」などに準拠しています。

