

“こころまち つくろう”の実践—鉄道事業での「CSアンケート」実施—

京阪電車では、鉄道を「安全・安心」にご利用いただくことはもちろん、便利で快適なサービスをご提供することも使命と考え、京阪電車お客さまセンターと鉄道営業部による「CS[※]アンケート」を実施しました。普段はお客さまセンターに届きにくい潜在的なご意見・ご要望を把握し、今後のサービスや業務の改善につなげていきます。 ※Customer Satisfactionの略で、「お客さま満足度」の意味。

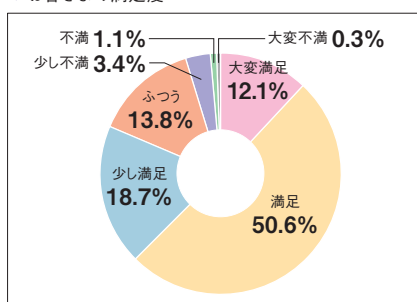
【実施概要】

配布日・場所：平成25年10月6日(日)・・・「ファミリーレールフェア2013」会場(寝屋川車庫)

平成25年10月17日(木)・20日(日)・・・淀屋橋、京橋、枚方市、丹波橋、祇園四条の各駅

配布数・回答数：配布5,200通、回答数1,727通(回答率33.2%)

▼お客さまの満足度



■改善のご要望 トップ5

- 1位 トイレの清潔さ・安全
- 2位 車内マナー
- 3位 ダイヤ乱れ時の駅や車内でのご案内
- 4位 ホーム、階段など駅の安全対策
- 5位 運賃の額や制度、運賃の割引

お客さま満足度(CS)向上に向けた各部での取り組み事例

◆言葉遣いについての研修を開催

(株)京阪ステーションマネジメント 駅サービス部、大津鉄道部

平成25年5月に大津鉄道部で、8月以降に枚方・伏見両エリアで、駅係員を対象に「恐れ入りますが…」「申し訳ございません」といった接客時の言葉遣い(クッション言葉)や、実際の接客場面を想定したロールプレイング方式の研修会を開催。

さらに平成26年1月には、係員が改札口不在の際、ほかの駅からお客さま対応を行う「他駅サポートシステム」のオペレーターを対象に、インターホン越しにお客さまと会話する技術を学ぶ研修会を開催しました。

◆車内放送の訓練を実施

鉄道営業部 運転課

平成25年9月、車掌を対象に、車内放送の発声方法と事故など異常時の対応方法を訓練しました。平成26年3月には、聞き取りやすい放送のための訓練を実施しました。

◆ダイヤ乱れ時におけるお客さま向け案内放送のフォーマットを改良

お客さまにやさしい鉄道プロジェクト

各駅では、ダイヤ乱れ時におけるお客さま向けの駅放送をスムーズにできるよう、放送内容をフォーマット化したツールを備えています。より分かりやすい内容を目指し、順次改良を加えています。

◆過去の事故から得た教訓を今に活かす重大事故のパネル・カレンダーを作成

安全推進部

過去に当社で起きた重大事故をパネルにし展示しています。また、関係部署で「再発防止策の振り返り」を行うことにより、事故とそこから得た教訓の風化を防ぎ、安全への意識を高める契機とします。

皆さまのご意見を受けて

今回は毎年恒例の「同志社大学でのゲスト授業」のほかに「梨岡様のゲスト講演」と「CSアンケート」を実施しました。梨岡様のご講演では専門的見地から、「CSアンケート」では幅広いお客さまから貴重なご意見をいただきました。

大切なのは頂いたご意見ご要望をどう活かしていくかだと思います。ステークホルダーの皆さまの満足度向上を目指すべく努力していきます。

京阪電気鉄道株式会社
経営統括室 経営戦略担当 上須 知己

