

情報セキュリティ

京阪グループでは、情報セキュリティの維持・向上を図るため、「情報セキュリティ専門委員会」を設置し、リスク低減の取り組みを行っています。個人情報の保護については、グループ会社ごとに個人情報保護規程を定めて個人情報の安全な運用、管理に努めています。また、情報の漏洩などがないよう、専用サーバを導入するなど、万全の注意、対策を行っています。

ステークホルダーダイアログ

学生とのダイアログ

同志社大学でのゲスト授業

【開催概要】 日時：平成28年11月16日（水）10:45～12:15

場所：同志社大学 今出川キャンパス

講師：京阪ホールディングス(株) 経営統括室 経営戦略担当（広報・CSR）

講義テーマ：「京阪グループのCSRへの取り組みについて」



■ 主なご意見とご提案（一部抜粋）

- 電車のイメージが強い京阪グループだが、実はさまざまな事業を展開しており、自分たちの生活に深い関わりがあるとは知らなかった。
- CSアンケートで厳しい評価を受けた駅のトイレ環境について改善しているという話があり、利用者の声を大切にしていると感じた。
- 企業の担当者と学生が対等に意見交換できる非常に有効な機会だと感じた。
- 地域貢献活動や環境活動に積極的に取り組んでいるのは理解できたが、認知度を上げる工夫が必要ではないか。また、これらの活動の結果、どのような効果が得られたか、もっと明確にもらえるとうよかった。
- 配布された「CORPORATE REPORT」は、写真が多く、色使いも工夫され、また文章も読みやすく、京阪グループのことをよく理解できる冊子だと感じた。

“こころまちつくろう”の実践－京阪電車での「CSアンケート」実施－

京阪電気鉄道(株)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、「CSアンケート」を実施しています。普段は「京阪電車お客さまセンター」（P.29参照）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。

【実施概要】

配布日・場所：

平成28年10月16日(日)

「ファミリーレールフェア2016」会場
(寝屋川車庫)

平成28年10月19日(水)・30日(日)

淀屋橋、京橋、枚方市、丹波橋、祇園四条の各駅

平成28年10月27日(木)～11月7日(月)

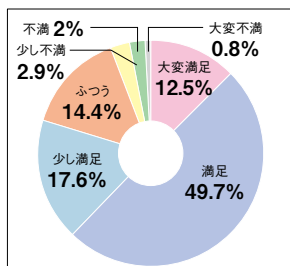
Webアンケート

回答数：1,356通

※配布3,350通、回答数1,054通(回答率31.5%)

※Webアンケートでは302通回答

◆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 車内のお客さまマナー
- 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 車内の空調

駅のトイレ環境や車内のお客さまマナー、ダイヤ乱れ時の対応などに対し、厳しい評価やお声を頂戴しています。これまでのお客さまからのご要望などを踏まえ、駅のトイレを順次リニューアル(P.29参照)しているほか、車内マナーや安全などに関する車内放送実施や車内ポスター掲出にも引き続き取り組んでいます。また、ダイヤ乱れなどの異常時におけるお客さまへの情報提供の充実を図るべく、旅客案内ディスプレイの設置を拡大するとともにWebサイトの運行情報との連動(P.30参照)なども実施しました。今後もお客さま満足度の向上に向け、さらなる改善を重ねていきます。