

海外からのお客さま満足度向上に向けた取り組み

世界的観光地である京都をはじめ、大阪、滋賀を中心に事業を展開する京阪グループでは、増加する訪日外国人旅行者のお客さまが快適に旅を楽しんでいただけるよう、さまざまな施策に取り組んでいます。



関西ツーリストインフォメーションセンター 京都

観光案内所の開設

当社は、(株)JT西日本と共同で、京都タワー内に訪日外国人専用の観光案内所「関西ツーリストインフォメーションセンター 京都」を開設。京都を中心に全国の観光情報のご案内や旅行手配のほか、手荷物配送サービスなども提供しています。

また、京阪電気鉄道(株)は、京阪電車祇園四条駅に、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」を開設。京都の歴史や文化に精通し、外国語対応も可能な(株)らくたびのスタッフが常駐し、国内外のお客さまに快適で印象に残る京都観光をご案内しています。

無料公衆無線LANサービスの充実

鉄道やホテル、レジャー各社を中心に、無料公衆無線LANサービス利用可能エリア拡大に取り組んでいます。平成28年度は叡山電車7駅に「KYOTO Wi-Fi」と「Japan Free Wi-Fi KYOTO」を導入するなど、お客さまのさらなる利便性向上を図りました。



「KYOTO Wi-Fi」ロゴ



「Japan Free Wi-Fi KYOTO」ロゴ

多言語対応の強化

京阪電車・叡山電車・京福電車で駅ナンバリングを完了しているほか、京阪バスにおいてもバス停のナンバリングを進めるなど、グループ施設の案内サインの多言語化を推進するとともに、ご案内時の補助ツールとして、コミュニケーションボードやタブレット端末などの導入を進めています。

また、国旗を模した「多言語対応バッジ」を作成し、ホテル各社を中心に、該当する言語での対応が可能な従業員が着用しています。



多言語対応バッジ



お客さまとのコミュニケーション

おけいはんキャンペーン

京阪電車と京阪沿線により親しみを持っていただくために、平成12年からおけいはんキャンペーンを実施しています。

平成27年からは、6代目おけいはんとして、「おけいはん検定」で選ばれた林真帆さんを起用。「沿線の達人」をテーマに、時に本物の達人に教を請いながら沿線の達人を目指す姿を通じて、沿線の魅力をご紹介します。テレビCMやポスター、Webサイト「沿線おけいはん」を展開しているほか、おけいはん自身が発信するSNS (Facebook、Instagram) など、さまざまな切り口で発信しています。

「K PRESS」の発行

京阪電車をはじめとする京阪グループをご利用されるお客さまに沿線情報や営業情報を提供するため、情報誌「K PRESS」を毎月1回、約20万部発行し、駅や京阪グループの商業施設を中心に無料で配布しています。季節に応じた特集をはじめ、沿線の観光スポットやイベント、京阪グループの情報を掲載し、おでかけやショッピングなどに活用していただいています。

また、京阪電車の鉄道に関するお知らせのページとして「くらしのなかの京阪」を設け、鉄道に関する情報のほか、各種工事状況、安全施設・バリアフリーなどに関するお知らせや、マナー向上についてのご願い、CSRに関する内容を掲載し、便利に快適に、京阪電車をご利用いただけるよう努めています。

