

## お客さま満足のために

当社では、お客さまに選ばれる企業を目指してサービス向上に取り組んでおり、その一環として、お客さまからのお問い合わせやご意見・ご要望をお聞きする「お客さまセンター」を開設しています。また同時に、「お客さまにやさしい鉄道」を目指した取り組みにも力を入れています。

## お客さまの声に答えて

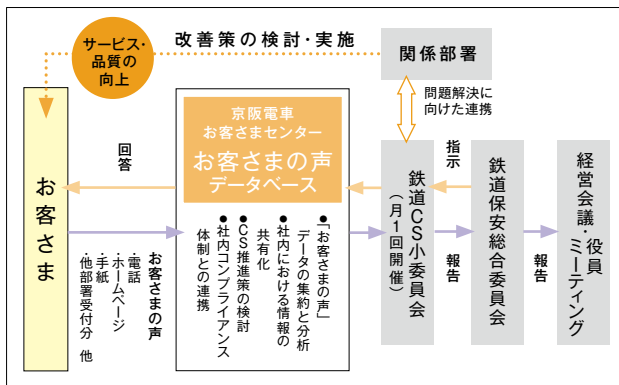
### ◆お客さまとともに

昨年、当社は創業100年を迎えご利用のお客さまに多くのご支援・ご愛顧をいただき、本年4月から新たな第一歩を踏み出すことができました。すでに平成18年から京阪グループ経営ビジョン「「選ばれる京阪」への挑戦」に、CS(Customer Satisfaction)推進を重要課題と位置づけ、サービス向上に取り組んでいます。さらなる100年を目指し、今後ともより一層お客さまにご支持いただける企業グループを目指します。

### ◆CS推進体制

平成20年3月以降、CSの実現に特化した定例会議である「鉄道CS小委員会」を開催しています。当会議では、「お客さまの声」のデータベースをもとに、課題の共有からその解決策の実施・効果検証に至るまで、関係部署を交えて協議・検討を重ねています。

「お客さまからの声」の流れ



### ▶「京阪電車お客さまセンター」

駅や車内にてポスターを掲出し、運賃・時刻表・各種お問い合わせ、そのほかの「ご意見・ご要望」を受け付けています。



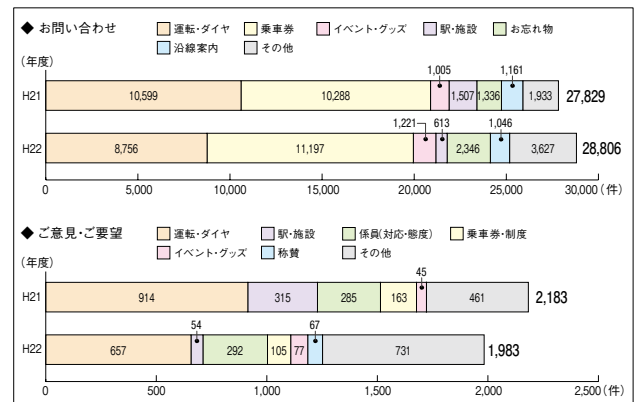
TEL:06-6945-4560 〈平日〉9:00~19:00 〈土日〉9:00~17:00  
年中無休 (12/30~1/3を除く)

### ◆お客さまセンターの運営

平成19年11月26日に「京阪電車お客さまセンター」を開設しました。迅速かつ的確で心地よい案内はもとより、お客さまからのご意見・ご要望を経営に活かしていけるよう現場経験の豊富なスタッフが日々取り組んでいます。

平成22年度の受付状況は、1年間で約3万4,000人のお客さまにご利用いただきました。このうち主な内容は、列車時刻や乗車券類に関するお問い合わせのほか、列車ダイヤ、係員の執務(鉄道部門以外を含む)、車内温度管理、駅構内禁煙、各種乗車券制度へのご意見・ご要望などでした。

主な受付内容の推移



### ▶主な改善例

①お子さまに人気のある「『きかんしゃトーマス号』の発車時刻をホームページにて確認できるようにして欲しい」という多くのお客さまの声から、列車運用系統をほぼ固定化したうえ、発車時刻をホームページに掲出しました。



ホームページへの掲出

②事故などにより当社線のダイヤが乱れた際、振替輸送を実施いたしますが、「振替輸送」が理解できないというお声から、「振替輸送のご案内」を駅貼りポスターおよびホームページに掲出しました。



振替輸送のご案内