

よりやさしく便利な駅を目指して

◆お客さまにやさしい駅

●けいはんインフォステーション

京阪線の主要駅に「けいはんインフォステーション」を設置しています。列車ダイヤ、運賃、お忘れ物や駅周辺のご案内など、さまざまなお問い合わせにお応えしています。



けいはんインフォステーション

●コンシェルジェ

京阪線では、全駅係員を「コンシェルジェ」と位置づけ、電車や駅に不慣れなお客さまや身体の不自由なお客さまのお手伝いなど、すべてのお客さまに駅を快適にご利用いただけるよう、きめ細かなご案内に努めています。また、接客レベル向上のため、CS研修を実施しています。



コンシェルジェ

●ヒューマンサポート研修

障がいのあるお客さまも快適に駅をご利用いただけるように新入社員にヒューマンサポート研修を実施しています。車いす、アイマスクなどを用いた実習や、身体の不自由なお客さまが駅をご利用される際に感じる不自由さをこの研修を通じて知り、より良いサービスを提供できるよう努めることを目的としています。



ヒューマンサポート研修

●ヒューマンサポートプロジェクトの取り組み

「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ています。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。また、京阪線全駅のホームにおけるエレベーター（EV）・エスカレーター（ES）の位置を示した「位置ちゃん」を作成し、京阪線の各駅でのご案内に使用しています。これは、年配のお客さまや身体の不自由なお客さまからの「何両目に乗車すれば、降車駅のEV・ESに近いのか?」といったご質問に対し、駅ごとのEV・ES



「位置ちゃん」

コミュニケーションボード
“心のやりとり”

および車両編成数・列車種別ごとの停車位置を図示した一覧表を作成することで、「〇〇駅で降車されるのであれば、△両目にご乗車下さい。」とスムーズに案内できることを目的としたものです。

このように、このプロジェクトでは、心のバリアフリーをテーマに、すべてのお客さまにやさしい対応ができるように取り組んでいます。

●AEDの設置

お客さまの救命率向上のため、主要駅にAED（自動体外式除細動器）を設置しています。設置後、心肺停止した数人の方の蘇生に貢献しました。

平成22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。

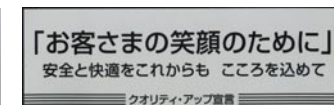


AED

◆クオリティ・アップ宣言

乗務員が主体となり、自らの仕事の資質向上・レベルアップを目的にクオリティ・アップ代表者会議を開催しています。その全体目標として、より一層のお客さま満足を実現できるよう「『お客さまの笑顔のために』安全と快適をこれからも ころを込めて」というクオリティ・アップ宣言を策定しています。

平成22年度の活動としては、業務に関する知識向上を目的に「解決箱」という取り組みを実施しました。これは、乗務員が業務をしていてふと疑問に思ったことを紙に書いて「解決箱」に投入し、クオリティ・アップ委員が集約し、その疑問を関係部署が答えていくというものです。

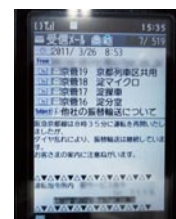


クオリティ・アップ宣言ステッカー

クオリティ・アップ宣言解決箱

◆乗務員携帯電話携行

当社では乗務員（車掌）が運行状況確認用の携帯電話を携行しています。これは、当社線や当社線と接続する他社線で遅延や運休といった輸送障害などが発生した場合に、これまでの列車無線による連絡に加えて、最新の状況を乗務員に随時メールで配信することで、お客さまへの情報提供体制の強化を図るためのものです。



運行状況確認用携帯電話