

お客さま満足のために

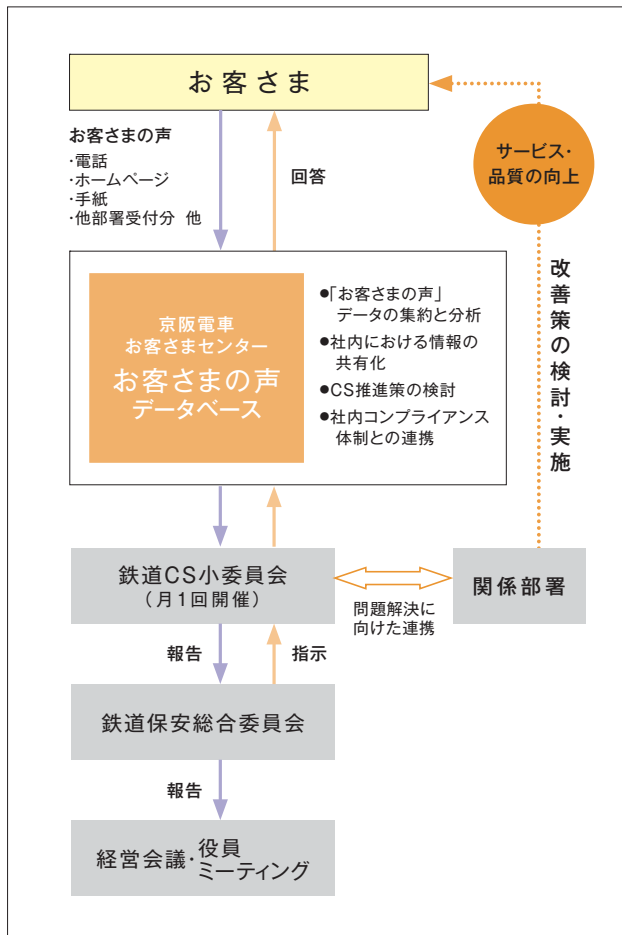
当社では、お客さまに選ばれる企業を目指してサービス向上に取り組んでおり、その一環として、お客さまからのお問い合わせやご意見・ご要望をお聞きする「お客さまセンター」を開設しています。また同時に、「お客さまにやさしい鉄道」を目指した取り組みにも力を入れています。

お客さまの声に答えて

▶ 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

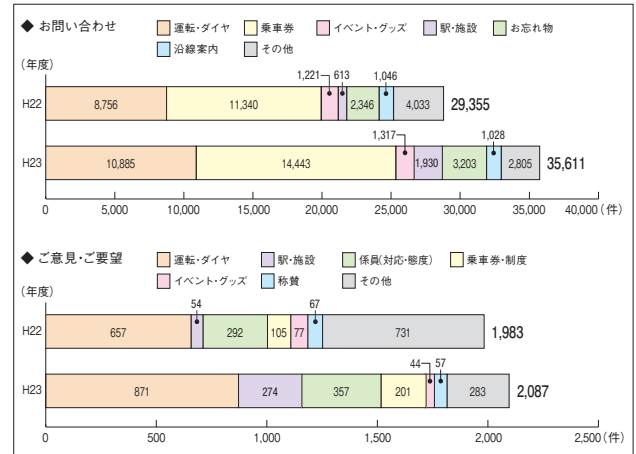


▶ お客さまセンターの運営

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23年度の受付状況では、ホームページのリニューアルなどにより、列車時刻や乗車券類、輸送経路に関するお問い合わせや、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・ご要望や称賛などが増加し、1年間で約3万8,000人のお客さまにご利用いただきました。

主な受付内容の推移



「京阪電車お客さまセンター」のご案内

駅や車内にてポスターを掲出し、運賃・ダイヤ・沿線情報などへのお問い合わせ、そのほかの「ご意見・ご要望」などを受け付けています。



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