

## 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答えしています。



けいはんインフォステーション

#### コンシェルジュ

京阪線では、全駅係員を「コンシェルジュ」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。



コンシェルジュ

#### ヒューマンサポート研修

京阪線では、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を通じて、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

#### 心のバリアフリーへの取り組み

「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<sup>いち</sup>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、△両目にご乗車ください」とスムーズにご案内することにより、すべてのお客さまにやさしい対応ができるよう取り組んでいます。



「位置ゃん」



コミュニケーションボード“心のやりとり”

### 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。

また、駅係員が研修会などで心肺蘇生術を体験したり、新入社員を中心に普通救命講習を受講しています。これまでに数件の心肺停止したお客さまの蘇生に貢献しました。



AED



普通救命講習

### 乗務員携帯電話携行

当社では乗務員(車掌およびワンマン列車担当運転士)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