

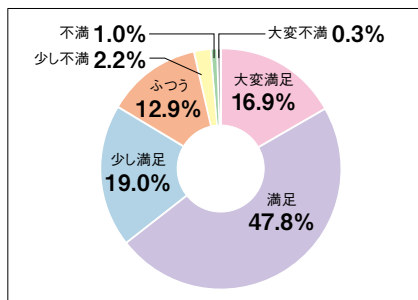
# “こころまち つくろう”の実践－鉄道事業での「CSアンケート」実施－

当社では、鉄道を「安全・安心」にご利用いただくことはもちろん、便利で快適なサービスをご提供することも使命と考え、京阪電車お客さまセンターと鉄道営業部による「CS\*アンケート」を実施しました。普段はお客さまセンターに届きにくい潜在的なご意見・ご要望を把握し、今後のサービスや業務の改善につなげていきます。

\*Customer Satisfactionの略で、「お客さま満足度」の意味。

**実施概要**  
**配布日・場所**：平成26年10月19日(日)・・・「ファミリーレールフェア2014」会場(寝屋川車庫)  
 平成26年10月23日(木)・26日(日)・・・淀屋橋、京橋、枚方市、丹波橋、祇園四条の各駅  
 平成26年10月27日(月)～11月14日(金)・・・Webアンケート  
**回答数**：2,180通 ※配布5,300通、回答数1,661通(回答率31.3%) ※Webアンケートでは519通回答

### ◆お客さまの満足度



### ◆改善のご要望トップ5

- 1位 トイレの清潔さ・安全
- 2位 ホーム、階段など駅の安全対策
- 3位 ダイヤ乱れ時の駅や車内でのご案内
- 4位 車内マナー
- 5位 車内の空調

## お客さま満足度(CS)向上に向けた各部での取り組み事例

### ◆言葉遣いについての研修を開催

**(株)京阪ステーションマネジメント 駅サービス部**  
 平成26年度には、駅係員を対象に「感謝の気持ちを表現すること(お辞儀の意義)」や「身だしなみの徹底」について指導・教育を行うほか、各管理駅ごとに「恐れ入りますが・・・」「申し訳ございません」といった接客時の言葉遣い(クッション言葉)や、実際の接客場面を想定したロールプレイング方式の研修会を開催。  
 さらに平成26年7月には、係員が改札口不在の際、ほかの駅からインターホン越しにお客さま対応を行う「他駅サポートシステム」のオペレーターと、電話でお客さまと対応するお客さまセンターのオペレーターとが合同で、声のみによるコミュニケーションでお客さまに対応する技術を高める研修会を開催しました。

### ◆Webサイトに延着証明書の掲載を開始

**(株)京阪ステーションマネジメント 駅サービス部**  
 お客さまの利便性向上のため、平成27年3月より、京阪電車Webサイトに延着証明書の掲載・印刷機能を追加しました。詳細はP.32をご覧ください。

### ◆高齢のお客さま、外国人のお客さまへの対応力向上に向けた取り組み

**鉄道営業部 運転課**  
 平成26年度には、全車掌を対象に、高齢のお客さまにより配慮した扉の開閉や車内放送の実施に活かせるように、高齢者疑似体験装具を採り入れた研修会を開催しました。また、外国人のお客さまとのコミュニケーションに役立つ、電車の絵や車両の色、簡単な英単語などを記載した「翻訳案内手帳」を全乗務員が携帯し、ご案内に役立てています。  
**(株)京阪ステーションマネジメント 駅サービス部**  
 平成26年度より、タブレット端末による通訳サービスを京阪線の一部の駅で導入しました。詳細はP.32をご覧ください。

### ◆過去の事故から得た教訓を今に活かす重大事故のパネル・カレンダーを作成・展示

**安全推進部**  
 安全への意識を高める施策の一環として、過去に当社で起きた重大事故をパネルにし展示しています。詳細はP.19をご覧ください。

## 皆さまのご意見を受けて

平成26年度は、「同志社大学でのゲスト授業」のほか、2回目となる「CSアンケート」を実施しました。学生の方々やお客さまから頂戴したさまざまなご意見・ご要望は、今後の事業展開に向けての貴重な財産になると考えております。「CSアンケート」で改善のご要望1位となった「トイレの清潔さ・安全」も踏まえ、平成27年度より七条～出町柳駅で「快適なトイレ」整備に取り組むことといたしました。  
 今後も、さまざまなステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを大事にしながら、満足度向上に向けて努力を重ねてまいります。

京阪電気鉄道株式会社  
 経営統括室 経営戦略担当 **伊賀 隆行**

