

■ 情報セキュリティ

京阪グループでは、情報セキュリティの維持・向上を図るため、「情報セキュリティ専門委員会」を設置し、リスク低減の取り組みを行っています。

個人情報の保護については、グループ会社毎に個人情報保護規程を定めて個人情報の安全な運用、管理に努めています。また情報の漏洩などがないよう、専用サーバを導入するなど、万全の注意、対策を行っています。

ステークホルダーダイアログ

学生とのダイアログ

同志社大学でのゲスト授業

【開催概要】

日時：平成27年11月18日(水) 10:45～12:15

場所：同志社大学 今出川キャンパス

講師：京阪電気鉄道(株) 経営統括室
経営戦略担当(広報・CSR)

講義テーマ：

「京阪電気鉄道の
環境CSR活動の取り組み」



■ 主なご意見とご提案(一部抜粋)

- グループとして多角的な経営を行っているにも関わらず、CSR報告書にグループ会社の取り組みについての記載が少ないと感じた。グループ全体としての活動報告をしてほしい。
- 鉄道会社はどの会社も沿線の利用者にはとても愛されているゆえ、CSR活動やお客さま満足度の向上が大変重要であると感じた。
- ひらかたパークのジェットコースターのメンテナンスを自社で行っていることを知り、驚いた。
- 「安全への取り組み」の説明を聞き、京阪電車が「安全」を何よりも大切にしており、「これからも安心して京阪電車に乗れる」と感じた。
- 学生が企業に意見を発信できる場として、またステークホルダーとして対等に意見を交換できる場として、非常に貴重な機会だった。
- 「CSアンケート」で改善要望1位だった「トイレの清潔さ・安全」について、具体的にどのように対応することになったのか、掲載してもらいたい。

“こころまちつくろう”の実践－京阪電車での「CSアンケート」実施－

京阪電気鉄道(株)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、「CS^{*}アンケート」を実施しています。普段は「京阪電車お客さまセンター」(P.29参照)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】

京阪線

配布日・場所：

平成27年10月18日(日)

「ファミリーレールフェア2015」会場(寝屋川車庫)

平成27年10月21日(水)・25日(日)

淀屋橋、京橋、枚方市、丹波橋、祇園四条の各駅

平成27年10月27日(火)～11月13日(金)

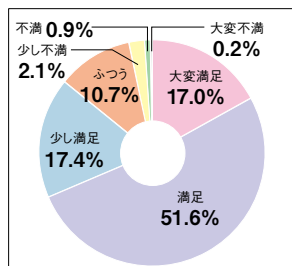
Webアンケート

回答数：2,249通 ※配布5,250通、回答数1,728通(回答率32.9%)

※Webアンケートでは521通回答

総合的なお客さま満足度については、前回アンケート時よりも改善しましたが、ダイヤ乱れ時の対応や駅のトイレ環境、事故防止の取り組みや安全などに対し、厳しい評価やお声を頂戴しています。これまでのお客さまからのご要望などを踏まえ、旅客案内ディスプレイの設置によるお客さまへの情報提供の充実(P.30参照)や祇園四条駅トイレリニューアル(P.29参照)などに取り組んでいますが、今後も改善を重ねていきたいと考えています。

▼お客さまの満足度



大津線

配布日・場所：

平成27年10月28日(水)

京阪山科、石山寺、京阪石山、京阪膳所、皇子山、近江神宮前の各駅

平成27年11月3日(祝)

「大津線感謝祭2015」会場(錦織車庫)

回答数：470通 ※配布1,560通、回答数470通(回答率30.1%)

京阪線に加え、今回、大津線を対象としたアンケートを初めて実施しました。60%を超えるお客さまに「大変満足」「満足」と評価いただきましたが、駅の安全対策や車内・駅でのマナー、運賃・乗車券などを中心に、改善を要望されるお声も頂戴しています。これらのお声をサービスや業務の改善に反映していきたいと考えています。

▼お客さまの満足度

