

# お客さま満足のために

京阪グループでは、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います。お客さまからの声を真摯に受け止めるとともに、ひとりでも多くのお客さまに信頼・満足いただける品質の高いサービスを提供できるよう、日々事業活動に取り組んでいきたいと考えています。

## お客さまの声にこたえて

### ■「京阪電車お客さまセンター」を中心としたCS推進体制

平成19年11月に京阪電気鉄道(株)内に開設した「京阪電車お客さまセンター」では、列車時刻や乗り換えほかのお問い合わせ、列車ダイヤ・係員の執務・車内や駅のご利用環境などに関するご意見・ご要望、あるいは称賛を頂戴し、これらを経営に活かすよう取り組んでいます。また、平成20年3月からは、「お客さまの声」を基に、CSの実現に特化した「鉄道CS小委員会」にて検討を重ねています。

京阪グループ各社に関するご意見・ご要望を承った場合は、各社と情報連携し、各社より適切に対応を行っています。

平成27年度には、のべ約48,000人のお客さまにご利用いただきました。



KEIHAN  
06-6945-4560  
平日 9:00~19:00 土日祝 9:00~17:00  
年中無休(12/30~1/3を除く)  
京阪電車ホームページ  
www.keihan.co.jpからも承ります。  
※お客さまからいただいたお電話は、内容を正確に承り、適切に対応するため  
通話を記録(録音)させていただいております。

◎お忘れ物のお問い合わせ

**京阪線**  
**お忘れ物センター**  
**06-6353-2431**  
平日 8:30~20:30 土日祝 8:30~19:30  
年中無休(年末年始は営業時間が変更となります)

**大津線**  
京津線のお忘れ物  
四宮駅 075-581-0011  
石山本線のお忘れ物  
近江神宮前駅 077-522-4314

※車内での携帯電話による通話はご遠慮ください

他の京阪グループ各社においても、お客さま対応窓口などを適宜設けているほか、平成28年4月に開設した当社Webサイトでは、京阪グループ全体や当社に対するご意見・ご要望などを受け付けるとともに、グループ各社の窓口をご案内しています。

<http://www.keihan-holdings.co.jp/contact/>

## 京阪電車の「お客さまにやさしい鉄道」を目指した取り組み

### ■ お客さまにやさしい駅

#### ◆ コンシェルジェとけいはんインフォステーション

京阪線では、全駅係員を「コンシェルジェ」と位置づけ、CS研修を実施し接客レベル向上を図るとともに、主要駅には「けいはんインフォステーション」を設置、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。



コンシェルジェ



けいはんインフォステーション

#### ◆ 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、新入社員を対象にヒューマンサポート研修を実施しています。

#### ◆ 心のバリアフリーへの取り組み

障がいのあるお客さまや外国人のお客さまとの円滑な意思疎通を目的に、「コミュニケーションボード“心のやりとり”」を京阪線全駅・大津線主要駅に設置しています。また、京阪線全駅のホームにおけるエレベーターなどの位置を示した「位置<sup>いづる</sup>ちゃん」を、京阪線各駅でのご案内に使用しています。

#### ◆ 快適なトイレ環境の整備

清潔感の向上を基本としながら、高齢者や子育て世代にやさしく、さらには訪日外国人の増加など社会環境の変化にもお応えできる機能を備えたトイレ空間づくりを目指します。個室は全洋式化し温水洗浄便座を導入、パウダーコーナーや幼児用器具の設置、訪日外国人に配慮した分かりやすいご案内を施すほか、環境に配慮し、節水タイプの衛生器具やLED照明の採用を進めていきます。

平成28年6月、祇園四条駅トイレのリニューアルが完了しました。順次、京都地下線の各駅(七条~出町柳駅)で整備を進めて行く予定です。



祇園四条駅トイレ