

## 京阪グループ各社のお客さま満足度向上への取り組み

### 京阪グループバスナビ

京阪バス(株)・京都京阪バス(株)・京阪京都交通(株)・江若交通(株)では、平成29年3月より、次世代型総合検索サイト「京阪グループバスナビ」を導入しています。

バス停標柱のQRコードを読み込むことで運行情報を表示できるほか、到着予定時刻・運賃・のりばの検索や延着証明書の発行などが可能です。さらに、英語サイトの整備やバス停のナンバリングも実施しており、より多くのお客さまに快適にご利用いただけるバスサービスを目指しています。 ※機能は各社で異なります。



### バス会社におけるバリアフリー化の取り組み

京阪グループのバス各社では、高齢者や身体障害者の方がご利用しやすい「ノンステップバス（乗降口に階段がないバス）」、「ワンステップバス（乗降口の階段が一段になっているバス）」、「リフト付バス（車いすのままリフトに乗り、そのまま乗車いただけるバス）」などのバリアフリー車両を積極的に導入しています。また、新入社員教習などで、車いすをご利用のお客さまが乗車する時に注意すべき事項などについても教習を実施しています。



ノンステップバス（江若交通）



ファインシティ枚方（イメージ）

### 付加価値の高いマンション開発

京阪電鉄不動産(株)では、お客さまのニーズや課題を的確に把握したマンション開発を推進しています。

子育てを助け合う「子育てシェア」のAsMamaと提携したマンション「ファインシティ枚方」など、地域やお客さまが抱える課題解決を提案するマンションを積極的に開発・分譲しています。さらに入居後のお問い合わせに24時間・365日対応可能な総合受付窓口のサービスを導入するなど、より付加価値の高いマンションづくりに取り組んでいます。

### お客さまにやさしい施設づくり

#### ▶「KUZUHA MALL」の取り組み

「KUZUHA MALL」は、高齢者やお体の不自由な方々にも、スムーズかつ安心してご利用いただけるバリアフリー法適用建築物です。また、お子さま連れのママにも、ご家族で快適にお買い物を楽しんでいただけるよう、ベビーカーの貸し出しサービスはもちろん、授乳室やおむつ替えシート、子ども用トイレ便器、キッズスペースなどを各館に設置しています。



キッズスペース

#### ▶「ひらかたパーク」の取り組み

ひらかたパークでは、中央インフォメーションの建て替えに伴うベビールーム拡張を機に、他のインフォメーションやプール・スケートエリアに設置しているベビールームを、授乳室やおむつ替えシートのほか調乳器を備えたものに順次リニューアルしました。また、平成29年7月には、プールエリアの更衣棟もリニューアルし、ご家族で快適にご利用いただける設備を整えています。



リニューアルしたプールエリアの更衣棟

### 「KGHグランプリコンテスト」の開催

(株)ホテル京阪と京阪ホテルズ&リゾート(株)では、平成25年から、若手社員を対象としたコンテストを合同で開催しています。

これまで、「フロントホスピタリティ」「料理」「レストランサービス」をテーマに開催し、平成28年6月からはプリンスホテル(グランドプリンスホテル京都・びわ湖大津プリンスホテル)との共同企画として実施。各社スタッフの接客サービス・料理レベルやモチベーション、グループホテル全体のサービス向上を図り、よりお客さまに愛されるホテルグループを目指しています。

