

価値創造を支える基盤

「安全安心」など お客さま に信頼される価値の提供



京阪グループにとって、「安全安心」はすべてのお客さまに提供すべき普遍的な価値であり、存立の基盤です。一方、少子高齢化や価値観の多様化、インバウンドの急伸など、グループを取り巻く社会環境は激変しています。今後も、すべてのお客さまが安心して京阪グループをご利用いただけるよう、「安全安心」の基盤をさらに強固にしていけることはもちろん、社会の変化にも対応した施設・環境づくりに取り組んでいきます。



「安全安心」の基盤のさらなる強化

▶ 運輸安全マネジメントに基づく安全管理体制

鉄道事業やケーブルカーなどを営む京阪電気鉄道(株)・叡山電鉄(株)・京福電気鉄道(株)・中之島高速鉄道(株)・比叡山鉄道(株)、バス事業を営む京阪バス(株)・京都京阪バス(株)・京阪京都交通(株)・江若交通(株)・京都バス(株)、観光船業を営む琵琶湖汽船(株)・大阪水上バス(株)の各社では、鉄道事業法などの法律に基づき、「運輸安全マネジメント」に取り組んでいます。

お客さまに安心してお乗りいただける安全な交通機関を目指し、「安全管理規程」を制定するとともに「安全統括管理者」を選任し、安全管理体制の構築・改善に関する取り組みを経営トップの主体的な関与のもと、継続しています。

▶ 京阪電車の安全に対する取り組み

お客さまの日常生活を支える鉄道を安全に、安心して快適にご利用いただくため、京阪電気鉄道(株)では、ハード・ソフト両面からさまざまな取り組みを行っています。

安全設備の充実

京阪線では、お客さまに視覚的・心理的にホーム端部の危険性を訴え、ホームからの転落および列車との接触を防止する注意喚起シートやホームと車両の隙間の大きな箇所でお客さまに注意を促すLED点滅式のホーム足下灯を設置しているほか、万が一転落や落下事故が発生したときに、迅速に列車などに異常を知らせ、事故を未然に防止するホーム転落検知装置、非常通報ボタンなどの安全設備を設置しています。そして、更なるホームの安全性向上を図るべく、2020年度を目標に京橋駅においてホームドアの整備着手を目指しています。

また、運転士や車掌がお客さまの乗降を確認し、安全に閉扉を行うための監視用テレビ装置の高輝度化やハイビジョン化も進めているほか、現在、多情報連続式ATSへの全面更新に取り組んでいます(2015年度から一部区間で使用を開始し、順次対象区間を拡大)。

近年多発している自然災害は列車の運行にも大きな影響を及ぼし

ていますが、地震への対策として、駅や高架橋などの耐震補強も進めているに加え、大雨による河川増水への対策として、2016年10月より宇治川橋梁の橋脚補強工事を実施し、2018年6月に完了しました。

2018年度は、運転保安度の維持・向上やお客さまサービスの向上などを目的として、総額約108億円の鉄道設備投資を行います。そのうち約68億円を運転保安度の維持・向上に投資し、新型車両の新造、多情報連続式ATSの導入、耐震補強工事、変電所の更新などを実施する予定です。



注意喚起シートとホーム足下灯



監視用テレビ装置

安全を守る日々の取り組み

事故や災害などの非常事態に備えて多様な訓練を実施しています。そのなかでも、毎年行っている総合事故復旧訓練と総合防災訓練は、京阪電気鉄道株のみならず、近畿運輸局などの関係機関の協力のもとで実施しています。毎回さまざまな状況・場面を設定し、緊急事態発生時にもすみやかに行動をとれるようにしています。また、爆発物などの危険物によるテロ行為を想定した鉄道テロ対応訓練も実施しています。

このほか、安全設備やその他関連機器の保守・点検を徹底するために必要な技術継承教育、運転士が備えるべき知識・能力の維持向上のための技能講習を実施し、安全確保のために日々取り組んでいます。



総合事故復旧訓練

ひらかたパークの安全対策

「ひらかたパーク」では京阪電気鉄道株の鉄道技術部門が安全性を確認し、一部の遊戯機のメンテナンスを寝屋川車両工場で行っています。

鉄道会社直営の強みを活かし、鉄道車両で実施する検査などを遊戯機に応用することで、高い技術レベルでの安全確保に取り組んでいます。



ジェットコースターの分解整備

叡山電車出町柳駅ホーム転落防止対策の実施

叡山電鉄株は、より安全な駅空間の実現を目指し、2017年7月、出町柳駅のホーム転落防止対策を実施しました。目の不自由なお客さまに、ホームの中心側と線路側のどちらにいますかをお知らせする内方線付き点状ブロックを設置するとともに、ホームの一部に固定柵を設置。お体の不自由なお客さまやお困りのお客さまへの積極的なお声がけにも引き続き取り組むことで、お客さまが安全に安心して駅をご利用いただけるよう努めています。



出町柳駅のホーム転落防止対策

京阪電気鉄道株の安全に対する取り組みの詳細は、同社Webサイトに掲載の「安全報告書」をご覧ください。

<https://www.keihan.co.jp/corporate/safety/>

▶バス会社における安全安心への取り組み

京阪グループのバス各社では、新入社員教習、運行管理者研修、業務研修会、外部教育機関の活用などさまざまな教育や研修を実施し、事故発生防止に努めているほか、京阪バス株では、「3秒・3mルール」(①発進時3秒の確認、②走行時3秒の車間、③停車時3mの車間)といった、運転手にとって分かりやすくかつ実践的な取り組みを行っています。2018年度も、ドライブレコーダーやデジタルタコグラフを活用した教育を積極的に実施し、安全運転指導の強化に取り組んでいきます。

なお、京阪グループのバス各社は、公益社団法人日本バス協会による「貸切バス事業者安全性評価認定制度」にて最高評価の三ツ星を獲得しています。



研修風景(京阪バス)

▶食の安全安心への取り組み

京阪グループでは、お客さまに安全安心な食材やお食事を提供できるよう、マニュアルの整備や研修の実施などを進めています。

小売業、飲食業においては、(株)京阪百貨店が、食品表示研修を実施しているほか、(株)京阪ザ・ストアが、品質管理担当者による店舗巡視や従業員への集合研修を、(株)カフェでも、店長クラスに向けた衛生研修を実施。(株)ピオ・マーケットでは、生産者・メーカーと連携し、品質向上や検品強化を図っています。

ホテル各社では、食の安全に関する規程や運用マニュアルの整備に加え、グループ横断的な情報共有や研修を実施。

食品検査・品質管理のコンサルティング会社も積極的に活用しており、2017年度では、コンサルティング会社と連携し、食の安全に関する研修を実施するなど調理、サービスなどオペレーションのさらなる強化に向けた取り組みを進めています。

すべてのお客さまに安心してご利用いただける 施設・環境づくりの推進

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社会の変化を機敏に感じ取り、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、日々の事業活動に反映させていきたいと考えています。

▶お客さまの声に答えて

「京阪電車お客さまセンター」を中心としたCS推進体制

2007年に京阪電気鉄道(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などのお問い合わせのほか、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。2008年からは、「お客さまの声」をもとに、CSの実現に特化した「鉄道CS小委員会」を発足し、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。

2017年度には、のべ約51,000人のお客さまにご利用いただきました。

CSアンケートの実施

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」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。

今回のアンケートでは、駅のトイレ環境や車内のお客さまマナー、ダイヤ乱れ時の対応などに対し、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、駅のトイレを順次リニューアル(P.38参照)しているほか、車内マナーや安全などに関する車内放送実施や車内ポスター掲出にも引き続き取り組んでいます。また、ダイヤ乱れなどの異常時におけるお客さまへの情報提供の充実を図るべく、旅客案内ディスプレイの設置を京阪線全駅に拡大するとともにWebサイトの運行情報との連動(P.38参照)なども実施しました。今後もお客さま満足度の向上に向け、さらなる改善を重ねていきます。

【実施概要】

配布日・場所：2017年10月15日(日)

「ファミリーレールフェア2017」会場(寝屋川車両基地)

2017年10月17日(火)・30日(月)

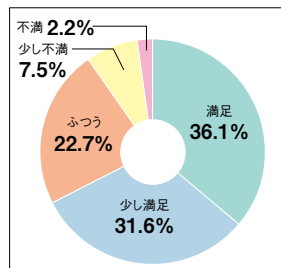
淀屋橋、京橋、枚方市、丹波橋、祇園四条の各駅

2017年10月27日(金)～11月7日(火)

Webアンケート

回答数：1,309通 ※配布3,240通、回答数1,001通(回答率30.6%)
※Webアンケートでは308通回答

お客さまの満足度



主な改善のご要望事項

- ・駅のトイレ環境
- ・車内のお客さまマナー
- ・ダイヤ乱れ時の対応

京阪グループ各社において、お客さま対応窓口などを適宜設けているほか、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。

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

ゼロホームの「公開」

(株)ゼロ・コーポレーションでは、2002年より「公開」をコンセプトに掲げ、同社Webサイトで「お客さまアンケート」や「クレーム記録」、「雨漏り事例」を公開。これから家を建てようとしている方や購入を予定されている方に安心して同社をお選びいただくため、また、建築後や購入後に不安を感じているお客さまに安心していただくため、建築業者自らが適切に情報を開示しています。



▶お客さまにやさしい交通機関を目指した取り組み

快適な利用環境の整備

京阪電気鉄道㈱では、京阪線の全駅係員を「コンシェルジュ」と位置づけ、外部講師によるCS研修の実施などによる接客レベル向上を図っています。また、主要駅には「けいはんインフォステーション」を設置し、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、駅の利便性や快適性の向上を目指してトイレのリニューアルを進めています。個室は全面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しているほか、環境に配慮した節水タイプの衛生器具やLED照明の採用を進めています。2017年度は寝屋川市駅、伏見稲荷駅でリニューアルを実施しました。

叡山電鉄㈱でも、2017年3月に出町柳駅に多機能トイレを設置するとともに、すべての個室を洋式化。2018年1月には二ノ瀬駅のトイレをリニューアルし、個室を拡大。同駅を訪れる多くのハイカーの方にも利用しやすい設計にするなど、トイレ環境の整備に取り組んでいます。



出町柳駅トイレ（叡山電鉄）

案内サービスの充実

京阪電気鉄道㈱では、ダイヤ乱れなどの異常時におけるお客さまへの情報提供の充実を図るため、2017年度までに京阪線全駅に「旅客案内ディスプレイ」の設置を完了しました。異常時には視覚的に列車の運行情報などをすみやかに提供しているほか、平常時には沿線観光案内やマナー啓発などに活用しています。

また、観光のお客さまへの案内サービスのさらなる充実を図るべく、「観光総合案内板」の設置を進めています。京阪電車の路線図や主要観光地へのアクセス、駅構内図やバスのりば案内などを掲載しており、2017年度までに9駅に設置を完了しています。

京阪バス㈱・京都京阪バス㈱・京阪京都交通㈱・江若交通㈱では、2017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。



旅客案内ディスプレイ
（京阪電気鉄道）

バリアフリー化の取り組み

京阪電気鉄道㈱では、車内の車いすスペース設置を進めており、2018年3月31日現在で466両に設置しています。2014年より新たに導入した13000系車両とリニューアルを実施した6000系車両の計75両には、目の不自由なお客さまのために、乗降口扉の開閉を音でご案内するドアチャイムを設置。身体の不自由な方などのために設置している優先座席には、座席の枕カバーや座席背もたれ、カーテン、ステッカーなどで表示や色分けすることによりそのゾーンを明確にしています。

また、国および地方自治体と協力し、エレベーターをはじめとしたバリアフリー設備を各駅に順次整備しています。2018年3月には、京阪膳所駅のバリアフリー化が完了。2018年4月1日現在、一日の平均的な乗降人員3,000人以上の63駅のうち、60駅のバリアフリー化が完了しています。2018年度には北浜駅でエレベーター設置工事を実施します。

京福電気鉄道㈱でも、京都市の「バリアフリー移動等円滑化基本構想」に基づき、阪急電鉄㈱と共同で、2017年3月に嵐電西院駅と阪急西院駅をつなぐエレベーターの新設やホームの移設・改良、スロープの整備などを実施したほか、2018年3月には常盤駅にスロープを設置するなど、バリアフリー化を進めています。

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。



車いすスペースと優先座席（京阪電気鉄道）



ノンステップバス（江若交通）

▶ 安心して住みつけていただけるまちづくりを目指した取り組み

京阪グループでは、コミュニティの活性化や暮らしを支えるさまざまな施策を通じ、安心して住みつけていただけるまちづくりに取り組んでいます。

地域活性化に寄与するまちづくり

京阪電鉄不動産(株)では、地域活性化に貢献するライフスタイル・デザインにフォーカスした住宅開発を推進しています。

共用庭を設けることで、住民同士や地域が関わり合う新しいコミュニティの形を提案した「ローズブレイス瀬田唐橋」、浜甲子園団地の再生に携わり、街の中心にコミュニティ拠点を設けた「ファインシティ甲子園」、事前アンケートを基に、各種ラウンジやDIYルームなどの共用施設を設置し、住民が心地よくつながる「コト」を演出した「ファインシティ横浜江ヶ崎ルネ」の3物件は、「2017年度グッドデザイン賞」を受賞しました。(株)ゼロ・コーポレーションと協働で開発した「神戸ハウス北野」は、景観に配慮したデザインで、兵庫県の「人間サイズのまちづくり賞」奨励賞を受賞するなど、地域活性化に資する高付加価値なまちづくりが評価されています。



ローズブレイス瀬田唐橋

● 住まいにまつわるさまざまなサービス

京阪電鉄不動産(株)では、持ち家を資産として活用するサービス「京阪マイホーム活用応援隊」や、リフォームでお客さまのニーズに幅広くお応えする「京阪ファーストリフォームプラザ」、京阪ブランドにお住まいの方を対象とした会員組織「京阪オーナーズクラブ こころまち」を

展開。(株)ゼロ・コーポレーションでは、建て替えニーズにも幅広く対応しています。両社は土地・建物の仲介や買取もっており、マイホームに関するお客さまのあらゆる悩みにグループワンストップで対応しています。

▶ 海外からのお客さま満足度向上に向けた取り組み

世界的観光地である京都をはじめ、大阪、滋賀を中心に事業を展開する京阪グループでは、増加する訪日外国人旅行者のお客さまが快適に旅を楽しんでいただけるよう、さまざまな施策に取り組んでいます。

観光案内所の開設

当社は、(株)JTBと共同で、京都タワー内に訪日外国人専用の観光案内所「関西ツーリストインフォメーションセンター 京都」を開設。京都を中心に全国の観光情報のご案内や旅行手配のほか、手荷物配送サービスなども提供しています。

また、京阪電気鉄道(株)は、祇園四条駅に、観光案内所「京阪ツーリストインフォメーションセンター 祇園四条」を開設。京都の歴史や文化に精通し、外国語対応も可能な(株)らくたびのスタッフが常駐し、国内外のお客さまに快適で印象に残る京都観光をご案内しています。

多言語対応の強化

京阪電車・叡山電車・京福電車で駅ナンバリングを完了しているほか、京阪バスにおいてもバス停のナンバリングを進めるなど、グループ施設の案内サインの多言語化を推進するとともに、ご案内時の補助ツールとして、コミュニケーションボードやタブレット端末などを導入。京阪電車では、2018年3月よりタブレット端末を活用した4言語による車内案内放送を京阪線で順次導入しているほか、京阪線全駅で4言語による異常時における運行状況のご案内などを実施しています。

また、京阪グループでは、国旗を模した「多言語対応バッジ」を作成し、ホテル各社を中心に、該当する言語での対応が可能な従業員が着用しています。



多言語対応バッジ

無料公衆無線LANサービスの充実

鉄道やホテル、レジャー各社を中心に、無料公衆無線LANサービス利用可能エリア拡大に取り組んでいます。2018年2月には、京福電車嵐山本線・北野線の全22駅に「RANDEN Free Wi-Fi」を導入。5月には、京阪電車の主に特急車両として使用する8000系、3000系全16編成に「KEIHAN FREE Wi-Fi」を導入するなど、お客さまのさらなる利便性向上を図りました。

その他の満足度向上に向けた取り組み

手軽に外国紙幣を日本円に両替できるよう、自動外貨両替機の設置を進めており、2018年3月までに京阪電車の11駅と大阪水上バスの大坂城港への導入を完了しています。

京都センチュリーホテルでは、2017年8月より、宿泊ゲスト専用のホテル客室備付け無料貸し出しスマートフォン「handy」を全客室に導入。さらに快適で満足度の高い京都ステイとホテルライフの提供を目指しています。



ゲスト専用無料スマートフォン「handy」(京都センチュリーホテル)