

お客さま満足のために

【行動憲章2】 私たちは、お客さまの安全を第一に考えつつ、
お客さまの信頼・満足が得られる品質の高いサービスをタイムリーに提供します。

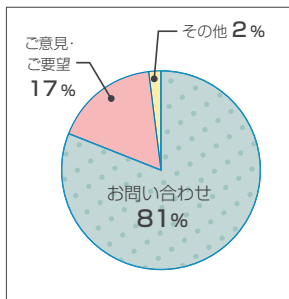
当社では、お客さまに選ばれる企業を目指してサービス向上に取り組んでおり、その一環として、平成19年11月に、関西の私鉄としては初めての「お客さまセンター」を開設しました。また同時に、「お客さまにやさしい駅」への取り組みにも力を入れています。

お客さまセンターの開設

平成19年11月26日、迅速かつ適確な案内はもとより、大切なお客さまの声を真摯に受けとめ、経営に活かしていくために「京阪電車お客さまセンター」を開設しました。

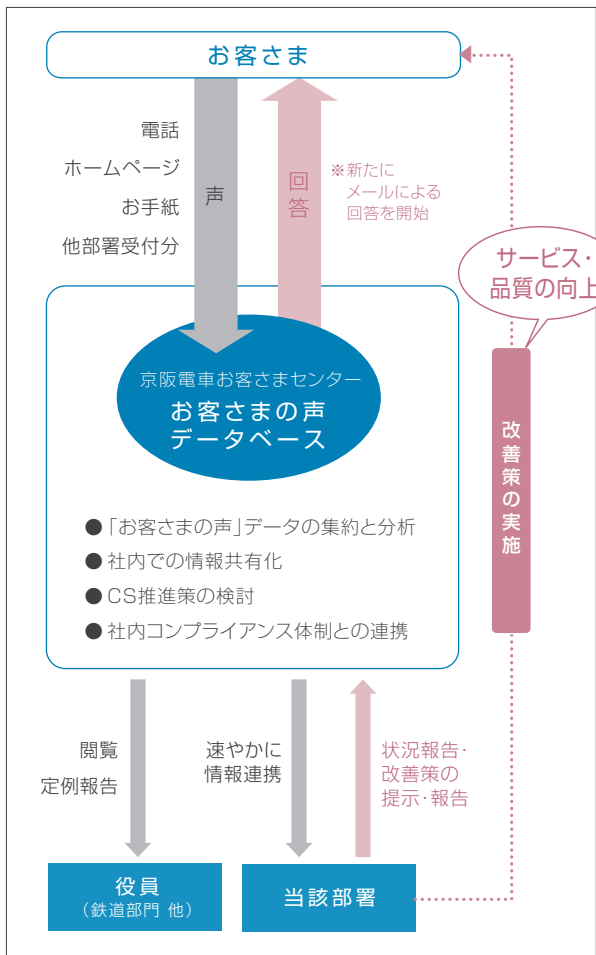
平成20年3月末までに列車ダイヤ、係員の対応（鉄道部門以外を含む）、車内温度管理、駅構内禁煙、各種乗車券制度へのご意見・ご要望や称賛など、約4,000件のお声をいただきました。

■ 受付内容



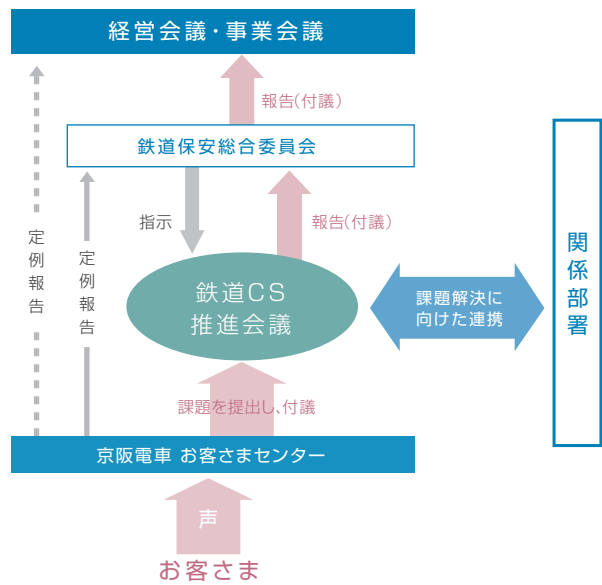
▲ お客さまセンター

■ 「お客さまの声」の流れ



CS推進体制

平成20年3月には、新たに「鉄道CS推進会議」を発足しました。これは「お客さまの声」からのデータベースをもとに、各課題の共有化や解決に向けて、関係部署と協議、検討するものです。案件によっては、上位の会議体へ付議していく「CSの実現に特化」した定例会議です。



【お客さまの声からの主な改善例】

- 河内森駅ホームの「列車接近案内放送音」を適正化しました。
- 車内迷惑(痴漢)行為の情報提供により、鉄道警察隊の巡回を強化しました。
- 藤森～墨染間の振動に関するお申し出を受け、軌道整備を実施しました。

「京阪電車お客さまセンター」

運賃・ダイヤ・沿線情報などへのお問い合わせ、その他ご意見・ご要望などを受け付けています。

TEL:06-6945-4560

《平日》9:00～19:00

《土日休》9:00～17:00

年中無休(12/30～1/3を除く)

<http://www.keihan.co.jp/>

