

## けいはん インフォステーション

京阪線の主要駅に「けいはんインフォステーション」を設置しています。列車ダイヤ、運賃、お忘れ物や駅周辺のご案内など、さまざまなお問い合わせにお応えしています。

〈参考〉インフォステーション設置駅  
中之島・渡辺橋・大江橋・なにわ橋・天満橋・京橋・守口市・寝屋川市・香里園・枚方市・樟葉・丹波橋・三条・出町柳（平成21年3月31日現在）



▲インフォステーション（寝屋川市駅）

## コンシェルジュ

京阪線では、全駅係員を「コンシェルジュ」と位置づけ、電車や駅に不慣れなお客さま、身体の不自由なお客さまのお手伝いなど、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。駅現場におけるCS研修などにも積極的に取り組み、接客レベルの向上に努めています。



▲コンシェルジュ

## Message



青山 津也  
(株)京阪ステーション  
マネジメント  
営業部 大阪エリア  
駅スタッフ

私たちは駅の玄関口として、お客さまに快適に駅をご利用いただけるよう、日々心掛けています。思いやりのある態度でお客さまをお出迎えることはもちろん、清掃にも力を入れ、駅の美化にも努めています。

また、ご旅行を楽しんでいただくために、手作りのメッセージボードを作っています。いつも駅をご利用される方にも楽しんでいただきたいので、こまめにメッセージボードを作り変えて、お客さまとのコミュニケーションを図っています。これからも「この駅を利用して良かった」と思ってもらえるよう、お客さまの立場に立った対応をしていきたいと思っています。

## コミュニケーションボード “心のやりとり”

「コミュニケーションボード“心のやりとり”」を京阪線全駅および大津線主要駅に設置しています。障がいのあるお客さまや外国人のお客さまと円滑なコミュニケーションを図ることを目的としたツールで、ボードに描かれたイラストを指で示すことで意思表示をいただくことができます。



▲コミュニケーションボード“心のやりとり”

## ヒューマンサポート研修



▲ヒューマンサポート研修

新入社員教育や新任助役登用研修の中で、介助に関する研修を行っています。障がいのあるお客さまとのコミュニケーションスキルを学ぶとともに

に、車いすやアイマスクなどを用いた実習を通して、介助スキルを身につけるとともに、身体の不自由な方の不安や駅を利用する際に感じる不自由さを知り、ソフト面でのバリアフリー向上に努めています。

## AEDの設置

お客さまの救命率向上のため、平成18年1月から主要駅にAED(自動体外式除細動器)を設置しています。設置後、心肺停止した数名の方の蘇生に貢献しました。



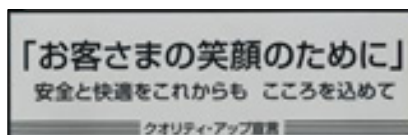
▲AED

平成21年5月には、京阪線全駅係員が普通救命講習の受講を完了しました。

〈参考〉AED設置駅  
淀屋橋・京橋・守口市・寝屋川市・香里園・枚方市・樟葉・中書島・丹波橋・伏見稲荷・祇園四条・三条・出町柳・宇治（平成21年3月31日現在）

## クオリティ・アップ宣言

これまでも乗務員の資質向上のために、全体目標としての「クオリティ・アップ宣言」を策定してきましたが、今回新たな



▲クオリティ・アップ宣言

気持ちで、より一層のお客さま満足を実現できるよう「お客さまの笑顔のために 安全と快適をこれからも ころろと 込めて」とその内容を改定しました。

## 駅名変更

京都観光に訪れるお客さまが、よりスムーズに目的地へ向かえるように、京都市内の3駅の駅名に最寄の観光エリアの名称を付加することで、所在地の特定しやすい駅名に変更しました。



「丸太町」→「神宮丸太町」に



「四条」→「祇園四条」に



「五条」→「清水五条」に