

## お客さま満足のために

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、お客さまからのお問い合わせやご意見・ご要望をお聞きする「お客さまセンター」を開設しています。また同時に、「お客さまにやさしい鉄道」を目指した取り組みにも力を入れています。

### お客さまの声に込めて

#### お客さまとともに

当社は創業以来、ご利用のお客さまに多くのご支援・ご愛顧をいただき、本年4月に開業100周年を迎えることができました。すでに平成18年からは京阪グループ経営ビジョン「選ばれる京阪」への挑戦に、CS(Customer Satisfaction)推進を重要課題と位置づけ、サービス向上に取り組んでいます。次なる100年を目指し、今後ともより一層お客さまに支持される企業を目指しています。

#### お客さまセンターの運営

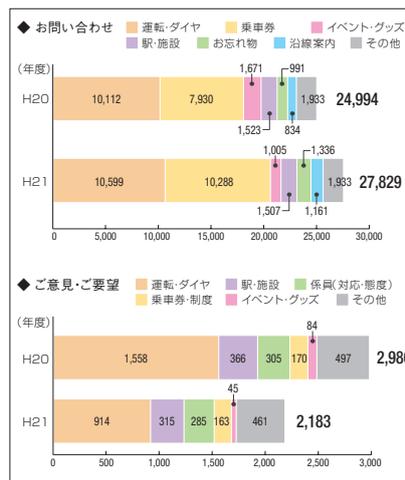
平成19年11月26日に「京阪電車お客さまセンター」を開設しました。迅速かつ適確で心地よい案内はもとより、お客さまからのご意見・ご要望を経営に活かしていくよう現場経験の豊富なスタッフが日々取り組んでいます。

平成21年度の受付状況は、列車時刻や乗車券類に関するお問い合わせと、列車ダイヤ、係員の執務(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、1年間で約3万人のお客さまにご利用いただきました。「運転・ダイヤ」に関するご意見・ご要望が平成20年度は1,558件でしたが、平成21年度は914件と大幅に減少しています。その主な要因は、平成20年10月に行った中之島線開業に伴うダイヤ改定に関するご意見・ご要望が多く寄せられましたが、平成21年9月のダイヤ改定実施以降は受付件数が落ち着いたためです。



お客さまセンター

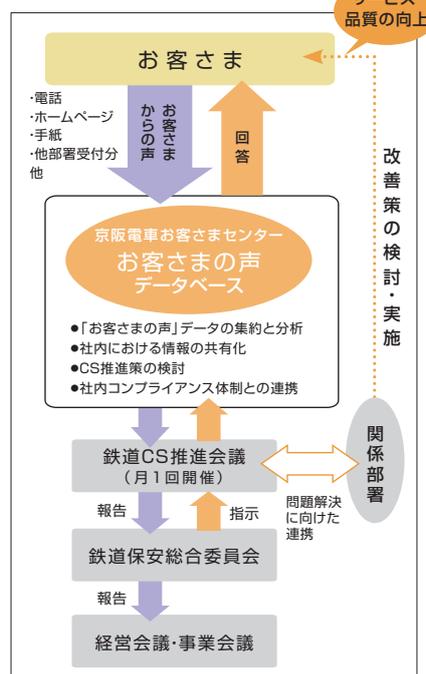
受付内容の推移



#### CS推進体制

平成20年3月以降、CSの実現に特化した定例会議である「鉄道CS推進会議」を開催しています。当会議では、「お客さまの声」のデータベースをもとに、課題の共有からその解決策の実施・効果検証に至るまで、関係部署を交えて協議・検討を重ねています。

「お客さまからの声」の流れ



### TOPICS

#### 主な改善例

①8000系車両を改良し、つり革を設置しました。これは、入口付近では身体を支えるものがなく、混雑時に車内で立っていると苦痛であり、危険だとのお客さまの声から改善しました。

②乗務員(車掌)が業務用携帯電話の携行を開始しました。事故などによるダイヤ乱れや振替輸送実施時に、運転指令が最新情報をメールで伝えることで、乗務員(車掌)はお客さまへ正確かつ詳細な情報を車内放送にて提供できるようになりました。

③事故などにより当社線のダイヤが大幅に乱れた際、当社が手配した振替輸送経路を多数のお客さまへ分かりやすく、正確にお知らせできるよう、経路を図示した駅貼りポスターを作成しました。



ご案内ポスター

#### 「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、そのほかのご意見・ご要望などを受け付けています。



TEL:  
06-6945-4560  
〈平日〉  
9:00~19:00  
〈土休日〉  
9:00~17:00  
年中無休  
(12/30~1/3を除く)

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