

5-2 各種取り組み

◎サービス介助士の配置

お年寄りやお身体の不自由なお客様を迎えるため、介助の知識と技能を認定された「サービス介助士」を主要駅等に配置しています。バリアフリー設備等、ハード面の充実にも取り組んでいますが、「おもてなしの心」で気持ちよくご利用いただけるよう資格を取得しています。駅をご利用の際には、駅係員や乗務員にお気軽にお声掛け下さい。



◎AED(自動体外式除細動器)の設置

AEDとは、「心室細動」によって心臓から血液が送り出せなくなる状態が発生した時、正常な状態に戻すために電気ショックを与える医療機器です。AEDは全駅に設置しており、引き続き取扱い講習を受講した係員の配置を推進します。



◎「こども110番の駅」の取り組み …①

子どもたちがトラブルに巻き込まれる事件が数多く発生しています。子どもたちを犯罪から守るため「こども110番の駅」の標示を掲げ、より一層安心してご利用いただける駅づくりに取り組んでいます。

◎不審物発見時のお願い …②

警察等の関係機関と連携して、自主警備体制の徹底を図り、駅構内、列車内等の巡視を強化していますが、万が一、駅構内や車内で不審物を発見した場合は、触れたり、臭いを嗅いだり、動かしたりせず、お近くの乗務員や駅係員にご連絡いただきますようお願いいたします。

◎暴力行為等防止キャンペーン …③

駅や電車内におけるお客様同士のトラブルや、駅員や乗務員等の鉄道係員に対する暴力行為が増加している昨今の状況を鑑み、各鉄道事業者が連携して、暴力行為の防止を呼びかけています。飲酒する機会が多く、暴力行為が発生しやすい年末年始に重点的にポスターの掲出等を行うことで暴力被害件数の減少を図り、お客様により安全・安心に鉄道をご利用いただける環境を実現して行くことを目的としています。

◎マナーキャンペーン …④

日頃から駆け込み乗車の防止や携帯電話のご使用方法等、マナーに関するご協力をお願いしています。春と秋には、正雀工場で開催する「阪急レールウェイフェスティバル」で、阪急電鉄オリジナルのキャラクターである「マナーアップ戦隊マナブンジャー」が登場するショーを上演し、ご来場の皆様に電車ご利用時のマナー向上等をお呼びかけています。

①



②



③



④



◎マナーポスター各種

当社独自の取り組みにつきましては、下記のようなポスターを掲示する等して、車内におけるマナー向上に取り組んでいます。

- ・携帯電話電源オフ車両でのお願い(左)
- ・優先座席に対するお願い(中)
- ・音環境に対するお願い(右)



◎「みんなでつくるみんなの快適」キャンペーン

当社では「みんなでつくるみんなの快適」をコンセプトに、関西の主たる鉄道事業者との共同キャンペーンを実施しています。

- ・2010年3月1日(月)から15日間「駆け込み乗車防止」(左)
- ・2010年9月1日(水)から15日間「携帯電話に関するマナー向上」(中)
- ・2011年3月1日(火)から15日間「座席の座り方」(右)



◎沿線の小学校における安全啓発活動

沿線の小学校を訪問して、踏切道の仕組みや正しい渡り方、ホームで電車を待っている時の注意点、車内でのマナー等に関する啓発活動を実施しています。



◎踏切事故防止キャンペーン

踏切事故は、自動車等の直前横断、無謀通行、運転操作の誤り等、道路通行者側に起因するものが多いため、「踏切事故防止キャンペーン」等を実施し、踏切道を通行するドライバーや歩行者に対して安全確認の協力を呼びかける等、踏切事故の防止に取り組んでいます。



◎沿線情報紙(TOKK(トック))フリーペーパー

宝塚、大阪、神戸、京都の頭文字から「TOKK」と名付けた沿線情報紙を、全85駅を中心に配布しています。毎月1日号と15日号の2回をそれぞれ前月25日と当月10日に発行しています。また1日号には、お客様と当社のコミュニケーションスペースとして「阪急ニュース・リネア」のコーナーを設け、電車・バス・タクシー等、当社グループに関する情報の他、「輸送の安全の確保に向けた取り組み」も紹介しています。また、ホームページにはWEB版を展開しています。



◎ホームページ(<http://rail.hankyu.co.jp/>)

災害や事故等により列車の運行に多大な影響が生じるような場合は、「阪急電鉄鉄道情報ホームページ」のトップページに「列車運行情報」としてご案内しています。また、お客様からよくいただくご質問やお問い合わせは、その回答内容を記載したコーナーを設けてお応えしています。

なお、「列車運行情報」は「@HANKYU+HANSHIN 阪急阪神ポータルサイト」のトップページ(<http://www.hankyu-hanshin.co.jp/>)にも掲出しています。



◎お客様・沿線の皆様からのご意見

当社では、ホームページ(<https://dentetsu.hankyu.co.jp/goiken/>)やお電話、また駅等の各現場において、お客様から広くご意見をお聴きする体制をとっています。お客様からいただきましたご意見のうち、ご連絡先をお示しいただいた方には、受付から14日以内に回答させていただいています。なお、ご連絡先がわからない場合でも、お問い合わせがあった際にお答えできるように回答を作成してお待ちしています。2010年度は、要望や提案、質問、お褒め等、あわせて約1,400件のご意見を頂戴いたしました。それぞれのお客様に回答させていただくとともに、担当部署においてサービス向上や従業員教育に活用させていただいています。

阪急電鉄株式会社 広報部 広聴センター
Tel.06-6373-5165
9:00-17:50
(土・日・祝日および年末年始をのぞく)

ダイヤ・運賃・沿線行事などのお問い合わせ
「阪急電鉄交通ご案内センター」
Tel.0570-089-500(固定電話から)
Tel.06-6133-3473
(平日9:00~22:00 および土・日・祝日9:00~19:00)