

7 お客様・沿線の皆様からのご意見

2007年安全報告書 阪急電鉄株式会社

7-1 ご意見への対応と事業活動への反映

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、広くお客様からのご意見をお聞きする体制をとっております。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きます。ご連絡先が分からない場合でも回答を作成して、お問い合わせがあった際にはお答えできるように準備をしております。

2006 年度は、要望や提案、質問、お褒め等、あわせて約 1500 件のご意見を頂戴し、ご意見の内容は、担当部署においてサービス向上や従業員教育の資料にさせていただいております。

7-2 ホームページ (<https://www.hankyu-hanshin.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には、「@HANKYU+HANSHIN 阪急阪神ホールディングス グループポータルサイト」のトップページに「列車運行情報」としてご案内いたします。また、お客様からよくいただくご質問やお問い合わせにつきましては、その回答内容を記載したコーナーをトップページから進めるよう設定しております。