

# 旅客サービスの向上

## 利便性・快適性の向上

### PASMO



2007年に、電車・バスで利用可能なICカード乗車券[PASMO]を導入しました。2013年3月からは[PASMO]を含む10種類の交通系ICカードによる全国相互利用サービスが開始され、2020年3月からはモバイルによるPASMOサービスが開始されました。

当社では、全ての自動改札機でご利用いただける他、全駅にチャージ(入金)ができる自動券売機またはチャージ機を設置しています。

### 定期券の全駅発売・インターネット予約

定期券は全駅の「定期券」の表示のある自動券売機の他、一部駅の定期券発売窓口でも発売しています。

新規の通勤や通学の定期券については、「京王ホームページ」内の「定期券らくはや予約」サービスで事前に所定の内容を登録することにより、自動券売機に予約番号などを入力するだけでスムーズにお買い求めいただけます。また、購入の際には「京王パスポートカード」の他、各種クレジットカードをご利用いただけます。

### 座席指定列車「京王ライナー」

長距離利用のお客様の着席ニーズにお

応えすることを目的に、2018年2月から有料の座席指定列車「京王ライナー」の運行を夜間時間帯に新宿発下り方面で開始しました。2019年2月からは朝間時間帯に上り方面への運行を開始しました。また、お客様の需要に合わせ、臨時列車を運行しています。座席指定券は専用のWebサイト「京王チケットレスサービス」または、京王ライナー停車駅に設置の専用券売機でご購入いただけます。



座席指定列車の車内(クロスシート)

### 行先案内盤

列車の発車時刻や種別・行先・停車駅などを文字でお知らせする行先案内盤を全駅に設置しています。



### お客さま案内ディスプレイ

通常時は電車の発車案内や各種情報を表示する他、事故や災害などで列車の運行に遅延などの支障が発生した異常時には、支障区間や振替輸送経路などを、視覚的に分かりやすく表示する「お客さま案内ディスプレイ」を全駅の改札口付近に設置しています。

また、一部のご案内については、英語表記も行っている他、新宿駅など一部駅

では、中国語(簡体)、韓国語表記も行っています。

#### 【通常時】



#### 【異常時】



お客さま案内ディスプレイ

### 列車運行情報サービス

事故や災害などで列車の運行におおむね15分以上の遅延などの支障が発生した際、お客さま案内ディスプレイや車内案内表示器、ホームページ、京王アプリなどで運行情報をお知らせしています。また、公式Twitterのフォローや京王アプリの通知設定をされているお客様には、お知らせツイートや京王アプリのプッシュ通知にて最新の列車遅延情報などをお知らせしています。

その他、京王アプリでは列車の走行位置がリアルタイムで分かる表示サービスを提供しています。



### 通信環境の提供

新宿駅～笹塚駅間などのトンネル内においても、携帯電話サービスがご利用いただけます。また、駅構内や車内で公衆無線LANサービスがご利用いただけるよう環境整備を進めています。

無料Wi-Fiサービス「KEIO FREE Wi-Fi」を20駅3施設において日本語、英語、中国語(繁体・簡体)、韓国語で提供している他、2017年9月に登場した5000系車両で「KEIO TRAIN FREE Wi-Fi」サービスを提供しています。



KEIO FREE Wi-Fi



KEIO TRAIN FREE Wi-Fi

### インバウンドの取り組み

#### ●多言語による情報提供

外国人のお客様へのご案内を拡充するため、駅の看板や車内案内表示器、ホームページ、SNSなどで4カ国語表記(日・英・中・韓)によるご案内を行っています。また、一部の車両には自動放送装置を導入し、日本語と英語による停車駅や乗り換えなどのご案内を実施しています。

その他、駅・車内にQRコードを掲出し、異常時にホームページへの誘導を行っています。



# 旅客サービスの向上

## ●タブレット端末の導入

お客様に分かりやすいご案内をするため、列車の最新の運行状況を確認する機能の他、翻訳・筆談などのアプリを搭載したタブレット端末を全駅に導入および車掌が携帯しています。

## ●駅・電車内での公衆無線LANサービス

2019年から京王線・井の頭線全駅および列車内で、株式会社ワイヤ・アンド・ワイヤレスが提供する訪日外国人のお客様向けの無料Wi-Fi接続支援アプリ「TRAVEL JAPAN Wi-Fi」での接続に対応しています。

## 駅係員呼出インターホン

ホーム上で緊急事態が発生した場合やご案内が必要な場合などに、駅係員と通話できるインターホンを全駅に設置しています。



## AED

心室細動(心臓のけいれん)が発生した際に、電気ショックにより細動を止めることができるAED(自動体外式除細動器)を全駅に設置しています。

## ホーム待合室

電車が到着するまでの間、快適にお待ちいただけるよう、冷暖房付きの待合室を

地下駅などを除く各駅に設置しています。



## お客様用トイレの環境改善

空気の浄化効果のあるプラズマクラスター\*イオン発生装置を全駅のトイレに設置しています。抗菌フィルターによるゴミ・ホコリなどの除去や、臭気改善の効果も期待できます。また、全駅に石鹸を設置し、洋式トイレを導入しています。  
\*プラズマクラスターはシャープ株式会社の登録商標です

## ユニバーサルデザイン

### ●ベンチ

お子様から高齢のお客様までどなたにも快適にご利用いただけるよう、座面の高さや形状が異なる3タイプの「ユニバーサルベンチ」を導入しています。ベンチの支柱には、立ち上がる際などにお使いいただける手すりを設けています。

### ●車両

新造車両の導入や既存車両のリニューアルでは、ユニバーサルデザインの考え方を採り入れ、つり革や荷棚の高さを低くし、手すりやつり革は握りやすい形状に



リニューアルした1000系車両

しています。さらに座席端部に仕切り板を設置するなど、全てのお客様がご利用しやすい車内環境の整備を進めています。

## 車両空調

冷房については、車内温度を温度センサーで26℃を目安に調節しています。また、設定温度が2℃高い「弱冷房車」を設けています。暖房については、同様に22℃を目安に調節しています。

## サービススタッフ



電車のご利用に不慣れなお客様にも安心してご利用いただけるよう、運賃や所要時間、乗り場や駅周辺の施設などの案内を専門に行う「サービススタッフ」を新宿駅、新線新宿駅に配置しています。

## サービス介助士

身体の不自由なお客様や高齢のお客様が安心して鉄道をご利用いただけるよう、駅係員・乗務員などの「サービス介助士」の資格取得を推進しています。

## 障がいをお持ちの方への接遇向上

駅係員や乗務員に対して、障がいをお持ちの方へのご案内方法について、机上教育や実地訓練を実施しています。2016年度からは、実際の駅や車両を使用し、

視覚障がいをお持ちのお客様へのご案内や接遇スキル向上のため、講習会\*を定期的に実施しています。

\*協力：公益財団法人日本盲導犬協会  
神奈川訓練センター



## お忘れ物の取り扱い

駅や電車の中でのお忘れ物を保管するため、「お忘れ物取扱所」を設置しています。また、「お忘れ物管理システム」により、お忘れ物の有無を全駅でご確認いただけます。

### お忘れ物取扱所

取扱時間：9:00～19:00 ※年中無休  
TEL：03-3325-6644  
場所：明大前駅下車徒歩3分

## 京王お客さまセンター

お客様への総合窓口として、「京王お客さまセンター」を2007年に設立しました。鉄道に関するご案内や沿線のイベント情報などに関するご質問にお答えする他、お客様から寄せられるご意見・ご要望に、きめ細やかに対応しています。

### 京王お客さまセンター

受付時間：9:00～18:00  
※年中無休(12/30～1/3を除く)  
TEL：042-357-6161

# 旅客サービスの向上

## 各駅のバリアフリー設備等一覧

アイコン凡例①

エレベーター 66駅	エスカレーター 47駅	スロープ 11駅	車イス対応トイレ 68駅	オストメイト対応トイレ 68駅	ベビーシート 68駅

●: 駅出入口から各ホームまでの経路において、移動等円滑化基準に適合した施設により段差が解消されている駅  
\*点字案内(券売機・運賃表・階段手すり)、誘導・警告ブロック、階段明度差、箒箒器は全ての駅に設置しています

駅名	昇降設備等	トイレ	その他
● 新宿			触 行 幅
● 初台			触 行 幅
● 幡ヶ谷			触 行 幅
● 笹塚			触 行 幅
● 代田橋			触 行 幅
● 明大前*			触 行 幅
● 下高井戸			触 行 幅
● 桜上水			触 行 幅
● 上北沢			触 行 幅
● 八幡山			触 行 幅
● 荻花公園			触 行 幅
● 千歳烏山			触 行 幅
● 仙川			触 行 幅
● つつじヶ丘			触 行 幅
● 柴崎			触 行 幅
● 国領			触 行 幅
● 布田			触 行 幅
● 調布			触 行 幅
● 西調布			触 行 幅
● 飛田給			触 行 幅
● 武蔵野台			触 行 幅
● 多磨霊園			触 行 幅
● 東府中			触 行 幅
● 府中競馬正門前			触 行 幅
● 府中			触 行 幅
● 分倍河原			触 行 幅
● 中河原			触 行 幅
● 聖蹟桜ヶ丘			触 行 幅
● 百草園			触 行 幅
● 高幡不動			触 行 幅
● 多摩動物公園			触 行 幅
● 南平			触 行 幅
● 平山城址公園			触 行 幅
● 長沼			触 行 幅
● 北野			触 行 幅
● 京王八王子			触 行 幅

アイコン凡例②

触知案内図 69駅	行先案内盤 69駅	幅広自動改札機 68駅	待合室 58駅 下:下りホーム	AED 69駅

※明大前駅は京王線・井の頭線あわせて1駅とする

駅名	昇降設備等	トイレ	その他
● 京王多摩川			触 行 幅
● 京王稲田堤			触 行 幅
● 京王よみうりランド			触 行 幅
● 稲城			触 行 幅
● 若葉台			触 行 幅
● 京王永山			触 行 幅
● 京王多摩センター			触 行 幅
● 京王堀之内			触 行 幅
● 南大沢			触 行 幅
● 多摩境			触 行 幅
● 橋本			触 行 幅

駅名	昇降設備等	トイレ	その他
● 京王片倉			触 行 幅
● 山田			触 行 幅
● めじろ台			触 行 幅
● 狭間			触 行 幅
● 高尾			触 行 幅
● 高尾山口			触 行 幅

駅名	昇降設備等	トイレ	その他
● 渋谷			触 行 幅
● 神泉			触 行 幅
● 駒場東大前			触 行 幅
● 池ノ上			触 行 幅
● 下北沢			触 行 幅
● 新代田			触 行 幅
● 東松原			触 行 幅
● 明大前*			触 行 幅
● 永福町			触 行 幅
● 西永福			触 行 幅
● 浜田山			触 行 幅
● 高井戸			触 行 幅
● 富士見ヶ丘			触 行 幅
● 久我山			触 行 幅
● 三鷹台			触 行 幅
● 井の頭公園			触 行 幅
● 吉祥寺			触 行 幅

# 旅客サービスの向上

## バリアフリー化

全てのお客様にご利用いただきやすいよう、バリアフリー設備を整備しています。



### エレベーター・エスカレーター・スロープ

全駅の出入口から各ホームまで段差がなく移動できるよう、エレベーターやスロープを設置している他、エスカレーターを設置しています。エレベーターは66駅に、エスカレーターは47駅に設置しています。

### 幅広自動改札機

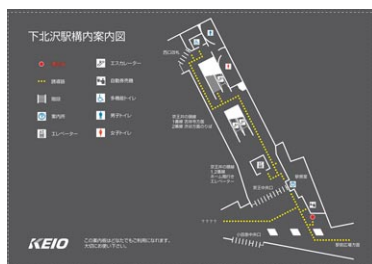
車いすをご利用のお客様や大きな荷物をお持ちのお客様などにご利用いただけるよう、通路幅を広くした自動改札機を68駅に設置しています。

す。エレベーターなど主要な設備の整備については、国や地方自治体の助成制度を活用しているものもあります。

### 触知案内図・点字による案内

凹凸・点字・ピクトグラム(案内用図記号)を用いた触知案内図を全駅に設置しています。

また、自動券売機には点字および音声案内機能を備えている他、点字運賃表を全駅に、点字手すりを全ての階段に設置しています。



触知案内図

### 多機能トイレ



車いすをご利用のお客様や小さなお子様連れのお客様にも安心してご利用いただける多機能トイレを68駅に設置しています。入口付近に触知案内図を設置している他、オストメイト対応の水洗器具も整備しています。

### 筆談器

耳の不自由なお客様にスムーズなご案内ができるよう、全駅に筆談器を備えています。

### 音声音響案内

目の不自由なお客様に駅施設の配置などを音声または音響でお知らせする設備を全駅に設置しています。ホームの階段は鳥の鳴き声、改札口などはチャイムでお知らせしています。



音声音響案内

### 自動券売機の蹴込み

車いすをご利用のお客様に配慮し、つま先部分の蹴込みを設けた自動券売機を設置しています。

### 誘導・警告ブロック

目の不自由なお客様を誘導・注意喚起するブロックを全駅に設置しています。

### 階段の明度差



階段の段差を視覚的に認識しやすいよう、全駅の階段踏面の端部に明度差を付けています。

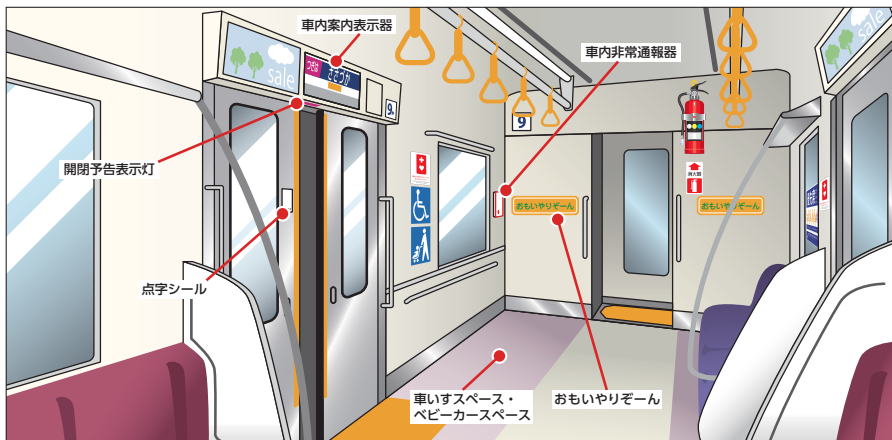
### 車両とホームの段差縮小

電車の乗り降りをしやすくするために、一部の駅ではホームのかさ上げを行い、車両とホームの段差を縮小しています。また、車両とホームの間に渡す車いす用スロープ板を全駅に備えています。

### 電光表示・放送による列車接近案内

列車が駅に接近していることをホームの行先案内盤および放送でお知らせしています。

# 旅客サービスの向上



## 車いすスペース・ベビーカースペース

車いすスペース・ベビーカースペースを全編成に設置しています。また、既存車両のリニューアルにあわせ、順次増設を進めています。

## 車内案内表示器・ドアチャイム

次の停車駅などを文字でお知らせする車内案内表示器(LEDまたは液晶画面)と、ドアの開閉を音でお知らせするドアチャイムを全車両に設置しています。



液晶画面を用いた車内案内表示器



LED式の車内案内表示器

## 開閉予告表示灯

車両のドアが開閉することを光の点滅でお知らせする開閉予告表示灯を、京王線・井の頭線の一部車両の各ドア上部に設置しています。

## 車内非常通報器

電車内で緊急事態が発生した際に、ボタンを押すことで乗務員に通報できる車内非常通報器を全車両に設置しています。また、一部の車両では乗務員と通話できる機能も備えています。

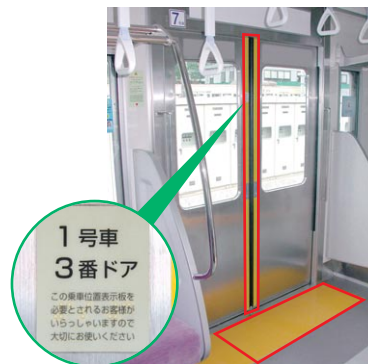


車内非常通報器

## 車内点字シール・ドア付近明度差

目の不自由なお客様が、ご乗車になっている車両の号車・ドア位置が分かるよう、車両のドアに点字シールを貼付しています。

また、車両ドアの位置を視覚的に認識しやすいように、明度差を付けています。



車内点字シールと明度差

## マナー向上への取り組み

車内放送やポスター・ステッカーの掲出などにより、お客様へマナー向上へのご協力を呼び掛けています。

## 終日全面禁煙の実施

健康増進法の施行に伴い、受動喫煙を防止するための措置として、2003年から全駅で終日全面禁煙を実施しています。

## 女性専用車

2000年に実施した試験導入の結果を踏まえて、2001年から平日23時以降に

新宿駅を出発する急行系列車の最後部1両を女性専用車として運転を開始し、2005年から平日朝間・夕間の通勤時間帯にも拡大しました。

なお、女性専用車には女性のお客様の他、小学生以下のお客様、身体の不自由なお客様とその介助者の方もご乗車いただけます。



女性専用車案内ステッカー

## おもいやりゾーン



優先席案内ステッカー



ヘルプマーク案内ステッカー

車内の優先席を明確化するために、優先席付近のつり革や座席の色を変えた「おもいやりゾーン」を設置しています。「おもいやりゾーン」付近では、混雑時には携帯電話の電源をお切りいただくようご案内するなど、人に優しい車内環境の整備に努めています。