

その他の取り組み

お客様に安心してご利用いただけるよう係員の知識・技能の向上に努めているほか、さまざまな安全啓発活動を通じて、事故防止の取り組みを行っています。

11 住み続けられる
まちづくりを



鉄道テロ対策

全駅のゴミ箱を撤去しているほか、防犯カメラの設置や駅係員、警備員の巡回により、不審者・不審物の早期発見に努めています。また、車両基地などへの侵入防止のために、防犯センサーの設置や警備員による巡回を実施しています。



テロ警戒を示すステッカー



関係機関との合同テロ対策訓練

技能レベルの向上

▶ 各種技能競技会の開催

技能レベル向上を目的として、各種技能競技会を開催しています。車内アナウンスやお客様案内といった車掌の業務、運転士の運転技能、設備の復旧などスキルを競い合っています。



運転技能競技会



設備復旧競技会

topics

ラグビーワールドカップへの取り組み

東京スタジアムで開催されたラグビーワールドカップ2019™では、関係機関と連携した訓練や多言語によるご案内強化のほか、踏切での警戒、ホームドアや防犯カメラの整備を通じて、期間中の安全運行の確保に努めました。



サービススタッフによるご案内



社員による踏切での警戒

お客様サポートの充実

▶現場係員の研修

2016年度から、実際の駅や車両を使用して、盲導犬を帯同したお客様や白杖を使用するお客様へのご案内や接遇スキルを向上させるための講習会を実施しています。



▶声かけ・サポート運動の実施

お客様が安全に、かつ安心して鉄道施設をご利用いただけるよう、お困りになっているお客様を見かけた際は、社員が積極的にお声かけをするとともに、列車への乗降の誘導案内を実施しています。また、社員がお声かけをするだけでなく、



鉄道をご利用になるお客様にも、お困りの方に対して助け合いのご協力を呼びかけています。

▶サービス介助士の資格取得の推進

障がいのあるお客様への接遇向上のため、当社ではサービス介助士の資格取得を推進しており、すべての駅係員および乗務員が取得しています。

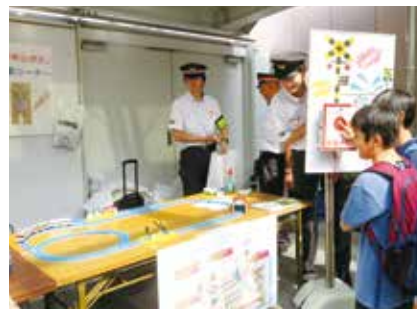


なお、有資格者は胸章に表示し、お客様にもわかりやすくしています。

安全啓発活動

▶デモ機での操作体験

交通安全運動期間中に、駅構内にて安全設備の操作を体験していただくことで、万一の際のご協力をお願いします。



駅構内でのデモ機による操作体験

▶踏切での呼びかけ

交通安全運動期間中に、踏切の無理な横断などをしないよう呼びかけを行い、事故の未然防止に努めています。



踏切での啓発活動

▶高齢者施設や学校への訪問

交通安全運動期間中に、高齢者施設や学校などへの訪問により、安全な鉄道利用を呼びかけています。



高齢者施設での安全教室