

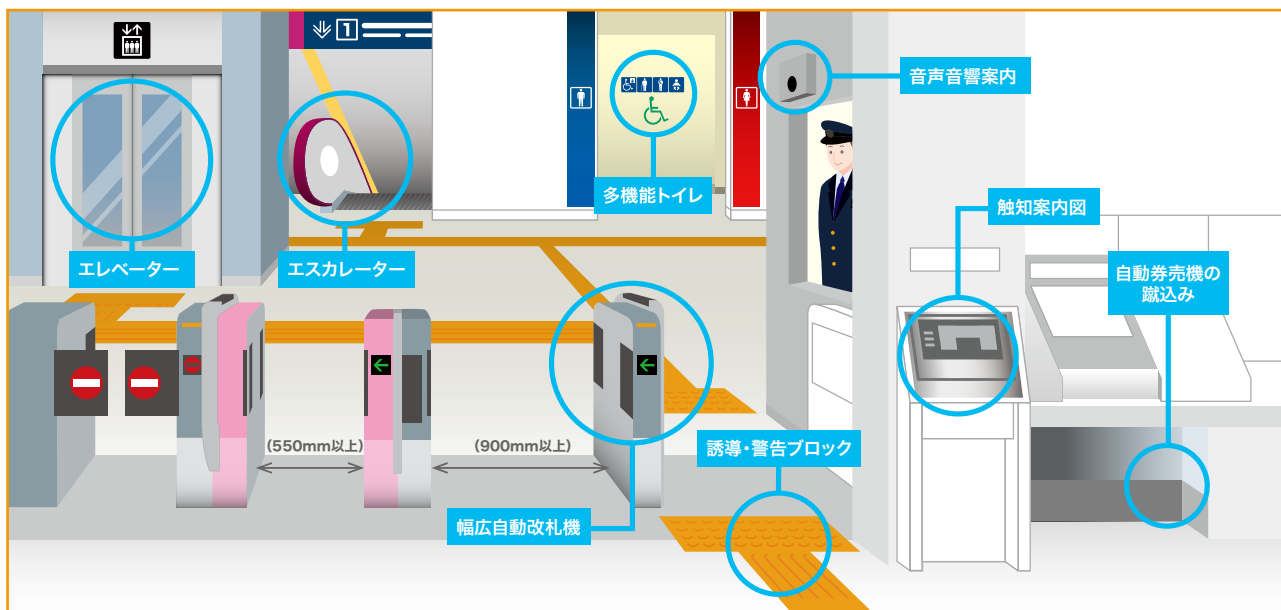
お客様の利便性・快適性の向上

バリアフリー設備の整備や、外国語でのご案内を実施することで、すべてのお客様が安心して京王グループをご利用いただけるよう、サービスの拡充を進め快適性の向上を図ります。

11 住み続けられるまちづくりを



駅サービスの向上



▶ 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ほか、エスカレーターを設置しています。エレベーターは66駅、エスカレーターは47駅に設置しています。2019年度は仙川駅のエスカレーターを増設したほか、新線新宿駅では誘導ブロックをJR新宿駅の南口に向けて整備しました。



仙川駅 エスカレーター



新線新宿駅 誘導ブロック

▶ お客様用トイレの環境改善

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よう、「多機能トイレ」を68駅に設置しています。

また、お客様により快適にご利用いただけるよう、トイレの洋式便器化やリニューアルを進めているほか、2019年度は各駅に石鹸を設置しました。



飛田給駅のトイレ(リニューアル後) 多機能トイレ

▶ 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。

▶ 触知案内図・点字による案内

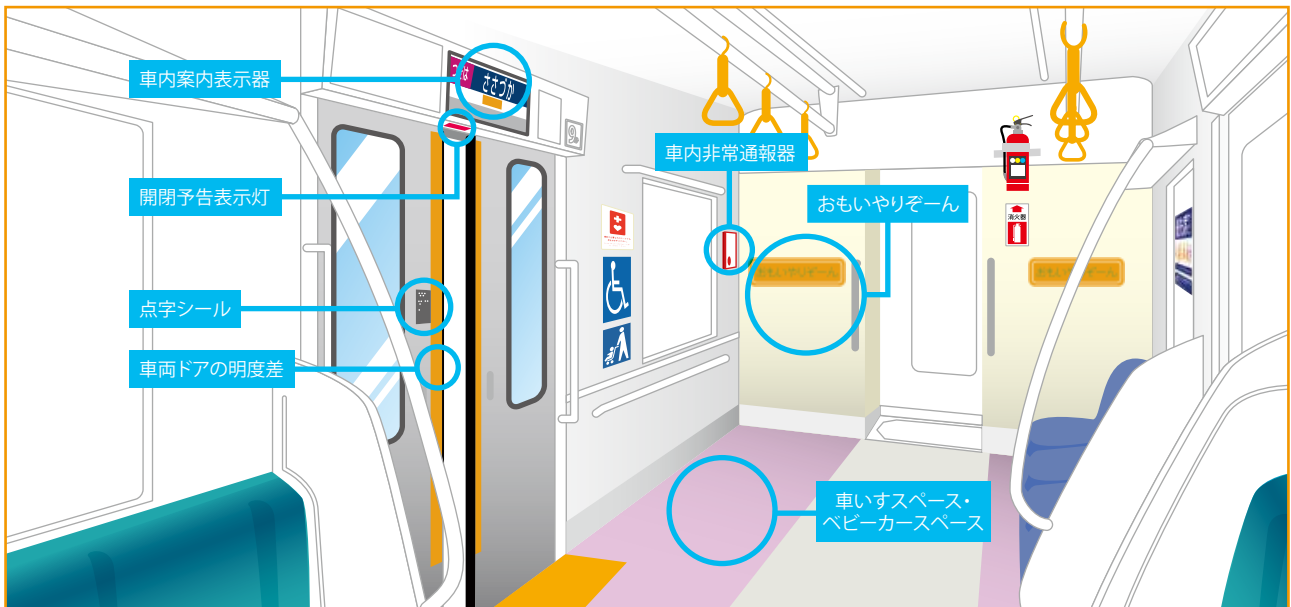
凹凸・点字・ピクトグラム(案内用図記号)を用いた案内図を全駅に設置しています。

▶ 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、駅係員と通話ができるインターホンを全駅に設置しています。



車内サービスの向上



▶ おもいやりゾーン

車内の優先席を明確化するため、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、人にやさしい車内環境の整備に努めています。

▶ 車両のリニューアル

車両はユニバーサルデザインの考え方を採り入れ、すべ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。車いす・ベビーカースペースについては、全編成に設置しており、既存車両のリニューアルに合わせ、全車両に拡大します。2019年度は、京王線3編成(26両)、井の頭線3編成(15両)に整備しました。



ユニバーサルデザインによる車内の一例



車いす・ベビーカースペース

▶ 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。

▶ 車内案内表示器の2画面化

車内ドア上に液晶ディスプレイを2画面設置し、運行案内およびニュースや天気予報などのコンテンツ、交通広告を放映しています。2019年度は井の頭線3編成(15両)に整備しました。



駅・車内での情報提供

▶お客さま案内ディスプレイ

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。

また、事故や災害などで列車の運行に支障が発生した際には、支障区間や振替輸送経路などを、視覚的にわ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。

一部のご案内については、英語表記や複数の路線での異常時の情報を表示できるよう改修を行っています。



▶京王アプリ

京王線・井の頭線の運行情報や列車の走行位置の状況が確認できる京王アプリを配信しています。

また、2020年から列車の運行見合わせなどの支障が発生した異常時には、迂回ルート候補にバス路線を追加しました。

▶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ほか、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設置するとともに車掌が携帯しています。



▶外国語による情報提供

外国人のお客様へのご案内の拡充を図るため、駅の看板や車内案内表示器などで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。



運行情報提供用二次元コード

▶駅・電車内での公衆無線LANサービス

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(簡体・繁体)、韓国語で提供しているほか、2017年9月に登場した5000系車両において「KEIO TRAIN FREE Wi-Fi」サービスを提供しています。

また、2019年から京王線・井の頭線全駅および列車内(一部の列車を除く)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」での接続対応を開始しました。



公衆無線LANサービス

グループの取り組み

▶バス

京王電鉄バスグループ・西東京バスは、路線バス(高速・貸切を除く)の全車両がバリアフリー対応となっています。車体が傾斜し乗降しやすくなるニーリング機能のあるノンステップバス982両をはじめ、リフト付きバス9両、スロープ付きワンステップバス11両を導入しています。



ニーリング機能付きノンステップバス

topics

■京王タクシー 買い物付き添いやお薬受け取り代行 などのサービスを開始

京王自動車では、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う社会環境の変化を踏まえ、2020年6月8日から11月30日までの期間限定で、青梅市内のお客様を対象に、病院などへの付き添いや、買い物代行などのサービスを行う「京王すまいるサポートタクシー」を行っています。

これまでのタクシー業としての強みと、ノウハウを最大限に活用し、高齢のお客様を中心として、移動だけにとどまらないさまざまなニーズにもお応えするための、新たなサービスとして提供しています。



▶サポートタクシーサービス

●民間救急タクシー「サポートCab」

東京消防庁の救命講習を受講した乗務員が、緊急性が低く症状の軽い患者を搬送する民間救急タクシーサービスです。一刻を争うような重症患者に少しでも早く救急車を回す目的で導入しています。

●送迎サービス

「はぴママサポートタクシー」は、東京防災救急協会のマタニティーサポート講習を受講した乗務員による、妊娠中の外出時などにご利用いただけるサービスです。



マタニティーサポート講習の様子

はぴママサポートタクシーロゴ

▶高尾登山電鉄

高尾山には、年間約260万人の登山客が訪れており、訪日外国人のお客様も多いため、高尾登山電鉄では社内で英会話スクールを開催しています。

現在、ケーブルカーの車内放送では、観光案内および安全に関する一部の放送を英語で実施しています。今後も全従業員が英語でもご案内できるように、現場での演習を行い、実践的な会話を目指して取り組んでいきます。



社内の英会話スクールの様子