

お客様との対話

京王グループに対する理解を深めていただくため、様々な形でお客
様との積極的な対話を行いながら、お客様からの声を事業活動にも
反映させています。

11 住み続けられる
まちづくりを



12 つくる責任
つかう責任



積極的な広聴活動

▶京王お客さまセンター

お客様からのご意見・ご要望をいただいています。

2019年度は36,331件の声を頂戴し、うち31,800
件は鉄道に関するものでした。いただいた声に対して
は、速やかに回答しているほか、担当部署においてサー
ビス向上や従業員教育に活用しています。

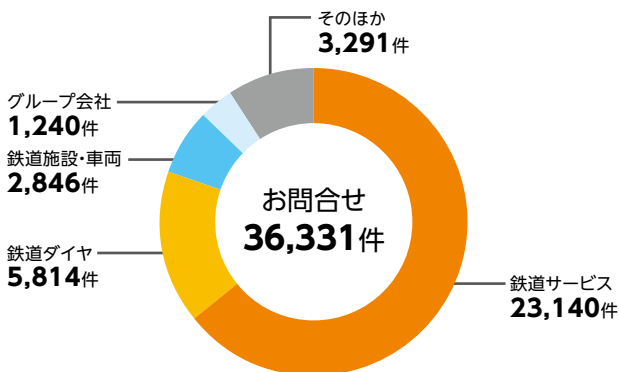
電話 042-357-6161

受付時間 9:00～18:00年中無休（年末年始を除く）

▶車内温度に関するご意見・ご要望

ご意見・ご要望が多い声の一つに、電車内の温度に
関するものがあります。ホームページ上に投稿フォーム
をご用意し、詳細な状況を伺うことで、適切な温度管理
に活用しています。

■ お客様の声（2019年度）



▶お客様満足度調査

電車の運行・ダイヤや、係員・駅施設のサービスレベ
ルなどについて、お客様満足度調査を定期的に行って
います。京王お客さまセンターには寄せられない、潜在
的なご意見を伺うことで、問題点の把握と改善に努め
ています。

ホームページや冊子における 多言語案内

▶ホームページ・Facebook

京王ホームページでは、英語、中国語（簡体字・繁体
字）、韓国語、タイ語、フランス語での情報案内をしていま
す。また、2018年3月に中国語（繁体字）のFacebookを
開始し、訪日リピーターの多い台湾・香港のお客様により
タイムリーな沿線情報の提供を行っています。



京王ホームページ（英語）

▶各種案内パンフレット・動画

京王電鉄では、外国人のお客様に京王沿線の観光ス
ポットを紹介する冊子や動画などを配布・公開していま
す。西東京バスでは、バスの乗降ポイントを英語、中国
語、韓国語で解説する動画を制作し、YouTubeで公開
しています。



沿線紹介動画
One Day Fun Day! Ride the Keio Line

沿線情報誌（英語・中国語・タイ語）



西東京バス
「バスの乗り方動画」

その他のコミュニケーション

▶交通教室

京王電鉄、京王電鉄バスグループ、西東京バスでは、地域の学校施設を訪問し、電車・バスの安全な利用の仕方やマナーについて動画などでわかりやすく授業を行っています。動画の教材は、京王ホームページやYouTubeなどでも公開しています。



授業の様子

けい太くん安全・マナー教室動画

▶ダイヤ作成教室

小学4年生～6年生を対象とした、鉄道のダイヤを学び、作る体験ができる「鉄道ダイヤ作成体験教室」を行っています。

当社の鉄道部門の社員（運転士経験者やダイヤ作成の担当者等）が講師となり、普段はなかなか知ることができない鉄道ダイヤの仕組みや作り方を学ぶことができます。

初めて鉄道について学ぶお子さまからより深く鉄道について学びたいお子さままで幅広く楽しめる内容となっています。



鉄道ダイヤ作成体験教室

グループの取り組み

▶京王プラザホテル

新宿・多摩・八王子の3ホテルのWebサイト上で、AI（人工知能）を活用し、お客様からのお問合せに多言語（日・英・中〈簡・繁〉・韓）で自動的に対応するチャットボットサービスを運用しています。このサービスにより、海外のお客様からのお問合せに時差を超え、即時に多言語で対応することができます。簡単なお問合せはAIを活用し、自動対応ができない複雑なお問合せにはスタッフが対応することで、お客様へのサービス向上につなげています。

改善活動事例のご紹介

—京王百貨店—



**優先エレベーターの表記を改善しました。
(2020年4月実施)**

新宿店内の「優先エレベーターに乗りづらい」というお声をもとに、車いすやベビーカーなどのお客様に優先的にご利用いただくエレベーターの表記をより分かりやすく改善しました。

店内で目立つようピンク色に変更したほか、英語や中国語などの多言語表記としました。

今後もお客様からのお声をもとに多様なニーズにお応えしていきます。

