

旅客サービスの向上

■利便性・快適性の向上



「PASMO」

●PASMO

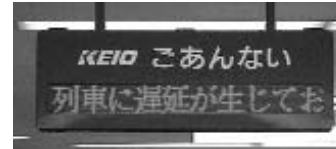
2007（平19）年3月から、ICカード乗車券「PASMO」を導入しました。「PASMO」はJR東日本などで導入している「Suica」とも相互利用を行っており、1枚で当社をはじめとする首都圏の主な鉄道やバスでご利用いただけます。

「PASMO」には、どなたでもご利用いただける「無記名PASMO」のほかに、あらかじめお名前・性別・生年月日・電話番号をご登録いただくことで、紛失時に再発行をすることができる「記名PASMO」があります。「記名PASMO」は大人用だけでなく小児用があるほか、定期券機能を付ける（「PASMO定期券」）ことができます。「PASMO定期券」はあらかじめチャージ（入金）しておく、定期区間外を乗車した場合に、改札機にタッチすることで自動的にその区間の運賃を精算することができます。このほか、特定のクレジットカードと組み合わせることで、「PASMO」の残額が一定金額を下回った場合、自動改札機で入場する際に自動的にチャージ（入金）する機能（オートチャージ機能）もあります。

当社では、全ての自動改札機でこの「PASMO」をご利用いただけるほか、全ての駅に「PASMO」へのチャージ（入金）ができる自動改札機またはチャージ機などを設置しています。

●定期券の全駅発売（インターネット予約の実施）

定期券は、主要な駅の定期券発売窓口で発売しているほか、通勤定期券および継続の通学定期券については全69駅の「定期券」の表示のある自動券売機でお買い求めいただけます。また、新規の通勤定期券については、京王のホームページ上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。



電光表示板

●列車運行情報サービス

事故や災害などで列車の運行に大幅な遅延が発生した場合などに、全駅の改札口や電車内に設置している電光表示板のほか、京王のホームページや携帯電話のサイト「京王ナビ」などにより、運行情報をお知らせするサービスを行っています。



行先案内板

●行先案内板

列車種別・行先・停車駅などを文字でお知らせする行先案内板を、急行系停車駅を中心とした27駅に設置しています。



ホーム待合室

●ホーム待合室

電車が到着するまでの間、お客さまが快適にお待ちいただけるよう、冷暖房付きの待合室を2006年度までに47駅に設置しています。



新型ベンチ

●新型ベンチ

お子さまからお年寄りの方までどなたにもベンチを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タイプの新型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。



ホームインターホン

●ホームインターホン

ホーム上で急病人の方を見かけ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「ホームインターホン」の設置を進めています。

旅客サービスの向上



AED

●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。（杉並区内の7駅は杉並区が設置）

●サービス介助士

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

●サービススタッフ

電車の利用に不慣れなお客さま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係員「サービススタッフ」を新宿駅に配置しています。

●車両冷房

車内の温度は温度センサーにより26℃を目安に調節しています。また、冷房が苦手なお客さまなどのために設定温度が2℃高い「弱冷房車」を導入しています。

●お忘れ物の取り扱い

駅や電車の中での忘れ物を保管するため、忘れ物取り扱い所を設置しています。また、「忘れ物管理システム」により、忘れ物の有無を全駅で確認いただけます。

忘れ物取り扱い所

営業時間 月～土曜日の9～19時 ☎03-3325-6644
場所 明大前駅下車徒歩2分



サービススタッフ

■バリアフリー化



駅構内に設置したエレベーター



多機能トイレ



幅広自動改札機

すべてのお客さまにご利用いただきやすいよう、施設のバリアフリー化に取り組んでいます。エレベーター、エスカレーターなどの主要な施設の整備については、1998（平10）年度に創設された「交通施設バリアフリー化設備整備費補助金制度」* を活用しているものもあります。

*「交通施設バリアフリー化設備整備費補助金制度」は、鉄道の利用を安全かつ円滑にするバリアフリー化設備の整備費を、国、地方自治体、事業者が分担して負担する制度です。

●エレベーター、エスカレーター

駅構内にエレベーター、エスカレーターなどの設置を進めています。エレベーターは44駅に109基、エスカレーターは31駅に137基設置しています。

●多機能トイレ

現在60駅に、車いすをご利用のお客さまにもお使いいただける個室トイレがあります。このうち57駅のトイレは、赤ちゃんをお連れのお客さまなどが安心してご利用いただけるよう、乳児専用のいすまたはベッドなどを設置した多機能のトイレになっています。これらのトイレのほとんどには、入口付近に点字による案内板を設置しているほか、さらなる機能向上を図るため2004（平16）年7月までに、オストメイト対応の水洗器具の設置を完了しています。

●幅広自動改札機

車いすをご利用のお客さまや大きな荷物をお持ちのお客さま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です。1998（平10）年から導入を開始し、46駅に設置しています。

旅客サービスの向上

●誘導警告ブロック、点字などによる案内

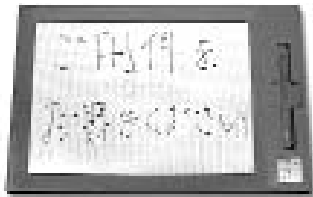
誘導警告ブロックを全駅に設置しています。また、自動券売機には点字または音声案内機能を設置しています。そのほか、点字運賃表を全駅に、点字手すりを必要な駅すべてに設置しています。



触知総合案内板

●触知総合案内板

駅構内の配置をどなたにでもご確認いただけるよう凹凸・点字・ピクトグラム（絵文字）を用いた案内板を38駅に設置しています。



筆談器

●筆談器

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



歩行路標識シール

●階段の明度差

階段の段差を視覚的に認識しやすいよう、階段踏面の端部にシールを貼付することなどにより、明度差をつけています。

●列車接近電光表示板・列車接近放送装置

列車がホームに接近していることを電光表示と音声でお知らせするための列車接近電光表示板と列車接近放送装置を設置しています。

●車両とホームの段差縮小

車両とホームとの段差を小さくし、乗り降りをしやすくするために、新宿駅など一部の駅でホームのかさ上げによる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。



車内車いすスペース

●車内車いすスペース

車いすをご利用のお客さまのために、車いすスペースを京王線9000系車両・8000系車両と井の頭線1000系車両の全編成に設置しています。京王線の4両編成、6両編成には各1カ所、8両編成には2カ所、9000系の10両固定編成には4カ所設置しているほか、1000系車両（5両編成）には1カ所設置しています。また、京王線7000系車両についても、車体改修にあわせて設置しています。



車内電光表示板

●車内電光表示板・ドアチャイム

車内のお客さまに次の停車駅などを文字でお知らせするLED式の電光表示板と、車両のドア開閉を音でお知らせするドアチャイムを、京王線9000系車両・8000系車両、井の頭線1000系車両のほか、京王線7000系車両にも順次設置しています。

旅客サービスの向上

■マナー向上への取り組み



優先席案内ステッカー

当社では、車内放送やポスター・ステッカーの掲出等によりお客さまへマナー向上を呼びかけています。

●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（平15）年5月から全69駅の終日全面禁煙を実施しています。



おもいやりゾーン

●おもいやりゾーン

京王線・井の頭線全車両で車内の優先席位置の明確化と、その付近での携帯電話の電源「OFF」など、人に優しい車内環境の整備を目的に、優先席付近の吊り皮やシートの色を変えた「おもいやりゾーン」を設置しています。



京王マナー川柳

●京王マナー川柳

1998（平10）年からスパイスの効いた川柳と、漫画家・やくみつるさんのユーモアあふれるイラストで、マナーの向上を呼びかけています。2001（平13）年からは川柳を一般公募しています。

■女性専用車



女性専用車ステッカー

2000（平12）年12月の週末に試験的に導入し、その結果を踏まえて、2001（平13）年3月より平日23時以降に新宿駅を発車する急行系列車の最後部1両を女性専用車として運転しています。2005（平17）年5月より平日朝・夕の通勤時間帯にも拡大しています。