

旅客サービスの向上

利便性・快適性の向上

PASMO

2007(平19)年から、首都圏のほとんどの電車・バスで使用できるICカード乗車券「PASMO」を導入しました。

「PASMO」には、どなたでもご利用いただける「無記名PASMO」のほかに、あらかじめ名前・性別・生年月日などを登録することで、紛失時でも再発行することができる「記名PASMO」があります。「記名PASMO」には大人用だけでなく、小児用があるほか、定期券機能をつける(「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)しておくと、定期区間外を乗車した場合に、自動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)するオートチャージ機能もあります。

当社では、すべての自動改札機で「PASMO」をご利用いただけるほか、すべての駅に「PASMO」へのチャージ(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。



※PASMOは株式会社パスモの登録商標です。



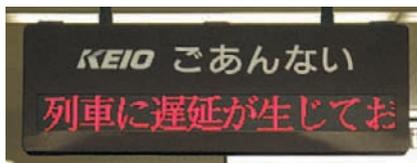
チャージ機

定期券の全駅発売・インターネット予約

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、「京王ホームページ」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。

列車運行情報サービス

事故や災害などで列車の運行に遅延が発生した場合、全駅の改札口や電車内に設置している電光表示板「京王ホームページ」や携帯電話のサイト「京王ナビ」などで運行情報をお知らせしています。



改札口の電光表示板

行先案内板

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板を59駅に設置しています。



行先案内板

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56駅に設置しています。



ホーム待合室

ユニバーサルベンチ

お子様からお年寄りの方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。なお、材料の一部には、使用済みバスネットカードをリサイクルしています。



ユニバーサルデザインを取り入れたベンチ

ホームインターホン

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57駅に設置しています。



ホームインターホン

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、駅の看板や電車内の案内表示器などで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、一部の電車では車内自動放送を導入し、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。

車内非常通報器

電車内で緊急事態が発生した際に、通報ボタンを押すことで乗務員に知らせることができる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

旅客サービスの向上

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駅は杉並区が設置しています）



AED

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、渋谷駅に配置しています。



サービススタッフ

サービス介助士

お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・乗務員などに「サービス介助士」の資格取得を推進しています。

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、設定温度が2℃高い「弱冷房車」を設けています。

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、お忘れ物取り扱い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。

お忘れ物取り扱い所
営業時間：月～土曜日の9:00～19:00
TEL：03-3325-6644
場所：明大前駅下車徒歩2分

京王お客さまセンター

より一層のサービス向上を図るために、従来の「電車案内センター」機能を拡充した、「京王お客さまセンター」を2007（平19）年に設立しました。

お客様への総合窓口として、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ほか、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：9:00～19:00
TEL：042-357-6161

バリアフリー化

すべてのお客様にご利用いただきやすいよう、施設のバリアフリー化を進めています。エレベーター、エスカレーターなどの主要な施設の整備等については、1998（平10）年度に創設された「交通施設バリアフリー化設備等整備費補助金制度」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等整備費補助金制度」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・エスカレーターの設置を進めています。エレベーターは53駅に、エスカレーターは35駅に設置しています。



エレベーター

だれでもトイレ

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のトイレを62駅に設置しています。これらのほとんどには、入口付近に点字案内板を設置し、オストメイト対応の水洗器具も整備しています。



だれでもトイレ

触知総合案内板

どなたにも駅構内の施設の配置を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49駅に設置しています。



触知総合案内板

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備えているほか、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。

旅客サービスの向上

音響音響案内

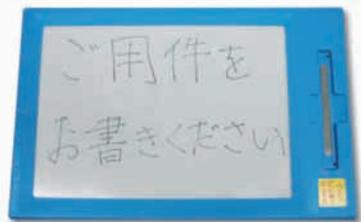
目の不自由なお客様に駅施設の配置などを音声または音響でお知らせする設備を順次設置しています。ホームの階段は鳥の鳴き声、改札口はチャイム音でお知らせしています。



音響音響案内

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。



筆談器

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55駅に設置しています。

券売機の蹴込み

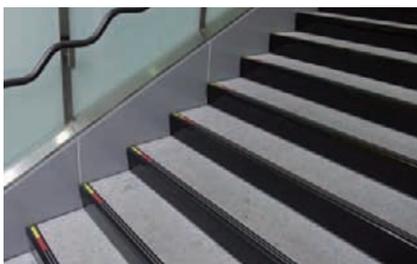
車いすをご利用のお客様に配慮し、つま先部分の蹴込みを設けた券売機を設置しています。



券売機の蹴込み

階段の明度差

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



明度差のある階段

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電光表示および放送でお知らせしています。

車内車いすスペース

車いすをご利用のお客様のために、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。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。



車内車いすスペース

車内電光表示板・ドアチャイム

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、ドアの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系車両と井の頭線1000系車両の全編成に設置しています。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。

2007(平19)年度以降に導入している車両には液晶画面を用いた案内表示器を搭載しており、駅のエレベーターや階段の位置などを画面でご案内しています。



LED式の電光表示板



液晶画面を用いた案内表示器

車内点字シール

目の不自由なお客様が、ご乗車になっている車両の番号・位置がわかるよう、車両のドアに点字シールを貼付しています。また、各ドア上部に車両の番号をお知らせするシールを貼付しています。



車内点字シール

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、乗り降りしやすくするために、新宿駅などではホームのかさ上げを行い、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。

旅客サービスの向上

マナー向上への取り組み

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(平15)年から全駅で終日全面禁煙を実施しています。

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」付近では医療機器をご使用になっているお客様をお守りするため、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。



おもいやりゾーン



優先席案内ステッカー

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掛けています。2001(平13)年から、川柳の一般公募を行っています。これまでに43回実施しています。



京王マナー川柳

女性専用車

2000(平12)年に実施した試験導入の結果を踏まえて、2001(平13)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(平17)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ほか、小学生以下のお客様、お身体の不自由なお客様とその介助者もご乗車いただけます。



女性専用車案内ステッカー