

旅客サービスの向上

利便性・快適性の向上

PASMO

2007(平19)年に、電車・バスでご利用可能なICカード乗車券[PASMO]を導入しました。2013(平25)年3月からは「PASMO」を含む10種類の交通系ICカードによる全国相互利用サービスが開始されました。

当社では、全ての自動改札機でご利用いただけるほか、全69駅にチャージ(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は株式会社バ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。

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全69駅に設置しています。

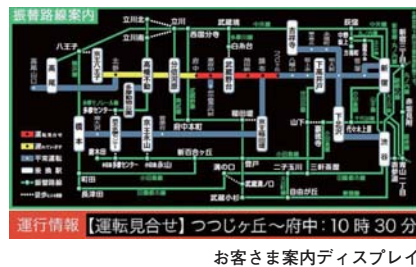
お客さま案内ディスプレイ

通常時は電車の発車案内や各種情報を表示するほか、事故や災害などで列車の運行に遅延などの支障が発生した異常時には、支障区間や振替輸送経路などを、視覚的に分かりやすく表示する「お客さま案内ディスプレイ」を全69駅の改札口付近に設置しています。

【通常時】



【異常時】



お客さま案内ディスプレイ

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などの支障が発生した際、駅のお客さま案内ディスプレイや車内案内表示器、「京王ホームページ」、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。また、「KEIO MOBILE NEWS」から事前にご登録いただいたお客様の携帯電話へ、最新の列車の遅延情報などをメールでお知らせするほか、Twitterの公式アカウントでもお知らせしています。



Twitter

メール配信イメージ

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。

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、駅係員と通話できるインターホンを全69駅に設置しています。



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69駅に設置しています。



旅客サービスの向上

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58駅に設置しています。

お客様用トイレの環境改善

空気の浄化効果のあるプラズマクラスターイオン発生装置を全69駅のトイレに設置しています。抗菌フィルターによるゴミ・ホコリなどの除去や、臭気改善の効果も期待できます。



プラズマクラスターイオン発生装置

※プラズマクラスターマークおよびプラズマクラスターはシャープ株式会社の商標です

ユニバーサルデザイン

●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、使用済み定期券などをリサイクルしています。



座面の高さや形状が異なるユニバーサルベンチ

●車両

新造車両の導入や既存車両のリニューアルでは、ユニバーサルデザインの考え方を採り入れ、つり革や荷棚の高さを低くし、手すりやつり革は握りやすい形状にしています。さらに座席端部に仕切り板を設置するなど、全てのお客様にご利用しやすい車内環境の整備を進めています。



ユニバーサルデザインによる車内の一例

車内非常通報器

電車内で緊急事態が発生した際に、ボタンを押すことで乗務員に通報できる車内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

車両空調

冷房については、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。

暖房については22℃を目安に調節しています。

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。

サービス介助士

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・乗務員などの「サービス介助士」の資格取得を推進しています。

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、「お忘れ物取扱所」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。

お忘れ物取扱所

取扱時間：9:00～19:00 ※年中無休
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

お客様への総合窓口として、「京王お客さまセンター」を2007(平19)年に設立しました。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
※年中無休(12/30～1/3を除く)
TEL：042-357-6161

旅客サービスの向上

各駅のバリアフリー設備等一覧

アイコン凡例①

- エレベーター 66駅
- エスカレーター 46駅
- スロープ 12駅
- 車イス対応トイレ 67駅
- オストメイト対応トイレ 67駅
- ベビシート 67駅

●の印は駅出入口から各ホームまでの経路において、移動等円滑化基準に適合した施設により段差が解消されている駅
*点字案内(券売機・運賃表・階段手すり)、誘導・警告ブロック、階段明度差、筆談器は全ての駅に設置しています。

駅名	昇降設備等	トイレ	その他
●新宿			
●初台			
●幡ヶ谷			
●笹塚			
●代田橋			
●明大前*			
●下高井戸			
●桜上水			
●上北沢			
●八幡山			
●荻花公園			
●千歳烏山			
●仙川			
●つつじヶ丘			
●柴崎			
●国領			
●布田			
●調布			
●西調布			
●飛田給			
●武蔵野台			
●多磨霊園			
●東府中			
●府中競馬正門前			
●府中			
●分倍河原			
●中河原			
●聖蹟桜ヶ丘			
●百草園			
●高幡不動			
●多摩動物公園			
●南平			
●平山城址公園			
●長沼			
●北野			
●京王八王子			

アイコン凡例②

- 触知案内図 69駅
- 行先案内板 69駅
- 幅広自動改札機 68駅
- 待合室 58駅
- AED 69駅

※下:下りホーム
※明大前駅は京王線・井の頭線1駅とする

相模原線

駅名	昇降設備等	トイレ	その他
●京王多摩川			
●京王稲田堤			
●京王よみうりランド			
●稲城			
●若葉台			
●京王永山			
●京王多摩センター			
●京王堀之内			
●南大沢			
●多摩境			
●橋本			

高尾線

駅名	昇降設備等	トイレ	その他
●京王片倉			
●山田			
●めじろ台			
●狭間			
●高尾			
●高尾山口			

井の頭線

駅名	昇降設備等	トイレ	その他
●渋谷			
●神泉			
●駒場東大前			
●池ノ上			
●下北沢			
●新代田			
●東松原			
●明大前*			
●永福町			
●西永福			
●浜田山			
●高井戸			
●富士見ヶ丘			
●久我山			
●三鷹台			
●井の頭公園			
●吉祥寺			

旅客サービスの向上

バリアフリー化

全てのお客様にご利用いただきやすいよう、バリアフリー施設を整備しています。



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、国や地方自治体の助成制度を活用しているものもあります。

エレベーター・エスカレーター・スロープ



全69駅の出入口から各ホームまで、階段などの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駅に、エスカレーターは46駅に設置しています。

触知案内図・点字による案内

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(案内用図記号)を用いた案内図を全69駅に設置しています。

また、自動券売機には点字および音声案内機能を備えているほか、点字運賃表を全69駅に、点字手すりが必要な駅全てに設置しています。



触知案内図

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トイレを67駅に設置しています。これらのほとんどには、入口付近に触知案内図を設置し、オストメイト対応の水洗器具も整備しています。

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。

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69駅に筆談器を備えています。

音声音響案内

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全69駅に設置しています。ホームの階段は鳥の鳴き声、改札口などはチャイムでお知らせしています。



音声音響案内

自動券売機の蹴込み



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自動券売機を設置しています。

旅客サービスの向上

誘導・警告ブロック



目の不自由なお客様を誘導・注意喚起するブロックを全69駅に設置しています。

階段の明度差



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

車両とホームの段差縮小

電車の乗り降りを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、車両とホームの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69駅に備えています。

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。

車内案内表示器・ドアチャイム

次の停車駅などを文字でお知らせする案内表示器(LEDまたは液晶画面)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・井の頭線車両の全編成に設置しています。



LED式の案内表示器



液晶画面を用いた案内表示器

開閉予告表示灯

車両のドアが開閉することを光の点滅でお知らせする開閉予告表示灯を、京王線の一部車両の各ドア上部に設置しています。

車内車いすスペース



車いすスペースを京王線・井の頭線車両の全編成に設置しています。

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号車・扉位置が分かるよう、車両のドアに点字シールを貼付しています。



車内点字シール

マナー向上への取り組み

当社では、車内放送やポスター・ステッカーの掲出などにより、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69駅で終日全面禁煙を実施しています。

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、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

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、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。