

# 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他、全69駅にチャージ(入金)ができる自動券売機(10円単位)またはチャージ機(1,000円単位)を設置しています。

### ●どっちも

2014(平26)年9月に、明大前駅以西の各駅から新宿駅または渋谷駅までの通常の定期運賃に1,000円(1カ月定期の場合)をプラスした金額で、新宿駅と渋谷駅のどちらでも乗り降りできるPASMO通勤定期券「どっちも」の販売を開始しました。



※PASMOは株式会社バスモの登録商標です

### 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他、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

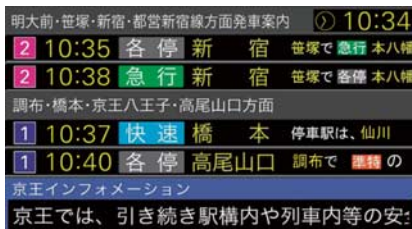


列車の発車時刻や種別・行先・停車駅などを文字でお知らせする行先案内板を全69駅に設置しています。

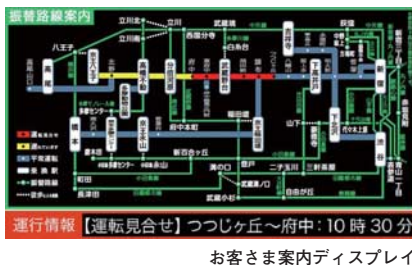
### お客さま案内ディスプレイ

通常時は電車の発車案内や各種情報を表示する他、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】



### 列車運行情報サービス

事故や災害などで列車の運行におおむね15分以上の遅延などの支障が発生した際、お客さま案内ディスプレイや車内案内表示器、ホームページ、京王アプリ、携帯電話サイト「京王ナビ」などで運行情報をお知らせしています。また、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やTwitterでお知らせしています。

2016(平28)年12月には、京王アプリに列車の走行位置がリアルタイムでわかる機能を追加しました。



京王アプリ画面イメージ

### 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。その他、各駅の改札口に4カ国語表記の案内冊子を常設しています。



番線案内サイン

車内案内表示器

### 通信環境の提供

新宿駅～笹塚駅間などのトンネル内においても、携帯電話サービスがご利用いただけます。また、駅構内や車内で公衆無線LANサービスがご利用いただけるよう、環境整備を進めています。

2014(平26)年からは、訪日外国人のお客様向け公衆無線LANサービス「KEIO FREE Wi-Fi」を提供しています。

### 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。



# 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69駅に設置しています。

## 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地下駅などを除く各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ロゴおよびプラズマクラスターはシャープ株式会社の登録商標です

## 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。

### ●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、全てのお客様がご利用しやすい車内環境の整備を進めています。



リニューアルした1000系車両

## 車両空調

冷房については、車内温度を温度センサーで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、同様に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、吉祥寺駅に配置しています。(2017年7月現在)

## 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。

## 障がいをお持ちの方への接遇向上

駅係員や乗務員に対して、障がいをお持ちの方へのご案内方法について、机上教育や実地訓練を実施しています。2016(平28)年度からは、実際の駅や車両を使用して、盲導犬の帯同や白杖を使用するお客様へのご案内や、接遇スキルを向上

させるための講習会\*を実施しています。

\*協力：公益財団法人日本盲導犬協会  
神奈川訓練センター



## 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、「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69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他、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	 ベビーシート 67駅
	●: 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	  	  	触 行 幅 
● 初台	 	  	触 行 幅 
● 幡ヶ谷	 	  	触 行 幅 
● 笹塚	 	  	触 行 幅 
● 代田橋	 	  	触 行 幅 
● 明大前*	  	  	触 行 幅 
● 下高井戸	 	  	触 行 幅 
● 桜上水	 	  	触 行 幅 
● 上北沢	 	  	触 行 幅 
● 八幡山	 	  	触 行 幅 
● 荻花公園	 	  	触 行 幅 
● 千歳烏山	  	  	触 行 幅 
● 仙川	 	  	触 行 幅 
● つつじヶ丘	  	  	触 行 幅 
● 柴崎	  	  	触 行 幅 
● 国領	 	  	触 行 幅 
● 布田	 	  	触 行 幅 
● 調布	 	  	触 行 幅 
● 西調布	 	  	触 行 幅 
● 飛田給	 	  	触 行 幅 
● 武蔵野台	 	  	触 行 幅 
● 多磨霊園	 	  	触 行 幅 
● 東府中	 	  	触 行 幅 
● 府中競馬正門前	  	  	触 行 幅 
● 府中	 	  	触 行 幅 
● 分倍河原	 	  	触 行 幅 
● 中河原	 	  	触 行 幅 
● 聖蹟桜ヶ丘	 	  	触 行 幅 
● 百草園	 	  	触 行 幅 
● 高幡不動	 	  	触 行 幅 
● 多摩動物公園	 	  	触 行 幅 
● 南平	 	  	触 行 幅 
● 平山城址公園			触 行 幅
● 長沼			触 行 幅
● 北野			触 行 幅
● 京王八王子			触 行 幅

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 ※下: 下りホーム	 AED 69駅
	※明大前駅は京王線・井の頭線あわせて1駅とする				

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

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

駅名	昇降設備等	トイレ	その他
● 渋谷	 	  	触 行 幅 
● 神泉	 	  	触 行 幅 
● 駒場東大前			



## 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。



### 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他、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。

### 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。

す。エレベーターなど主要な施設の整備については、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。

### 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他、点字運賃表を全69駅に、点字手すりを全ての階段に設置しています。



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だれでもトイレを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。

### 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。

### 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69駅の階段踏面の端部に明度差を付けています。

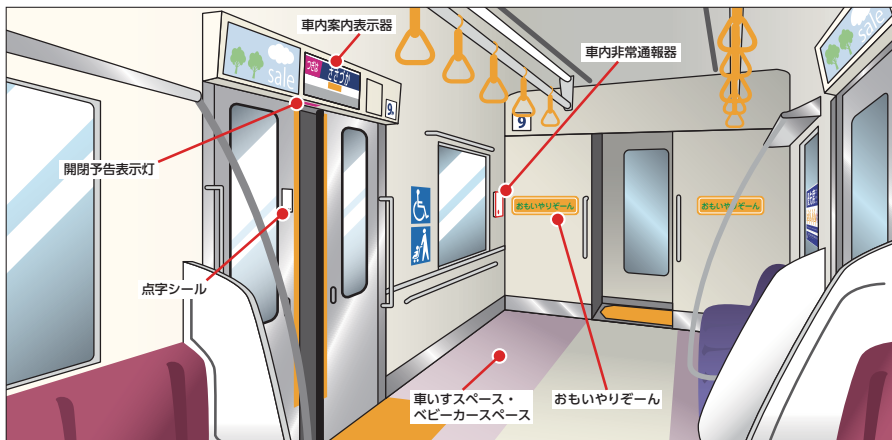
### 車両とホームの段差縮小

電車の乗り降りをしやすくするために、一部の駅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ホームの行先案内板および放送でお知らせしています。

# 旅客サービスの向上



## 車いすスペース・ベビーカースペース

車いすスペース・ベビーカースペースを全編成に設置しています。

## 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車内案内表示器(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全車両に設置しています。



LED式の車内案内表示器



液晶画面を用いた車内案内表示器

## 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・井の頭線の一部車両の各ドア上部に設置しています。

## 車内非常通報器

電車内で緊急事態が発生した際に、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

## 車内点字シール・ドア付近明度差

目の不自由なお客様が、ご乗車になっている車両の号車・ドア位置が分かるよう、車両のドアに点字シールを貼付しています。

また、車両ドアの位置を視覚的に認識しやすいように、明度差をつけています。



車内点字シールと明度差

## マナー向上への取り組み

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。



女性専用車案内ステッカー

## おもいやりゾーン

おもいやりゾーン



優先席付近では、混雑時には携帯電話の電源をお切りください。 (Near priority seats, please turn off your mobile phone power during crowded times.)

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、混雑時に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。