

サービス

■JR西日本お客様センター

お客様からのご意見・ご要望やお問い合わせを電話や電子メールで承る窓口として「JR西日本お客様センター」を開設しています。

列車の時刻、運賃・料金、お忘れ物などのお問い合わせは

0570-00-2486*

JR西日本
お客様センター

または078-382-8686

〈営業時間／6:00～23:00／年中無休〉

※固定電話からは市内通話料金でご利用いただけます。

■ウェブサイト

当社は、企業活動全般に関する情報を発信する「JR西日本ホームページ」と、鉄道のご利用に関する情報やおでかけに役立つ「JRおでかけネット」を運営し、列車の運行情報を「JR西日本列車運行情報」として提供しています。

また、関西・北陸・せとうちエリアの旬なおでかけ&観光情報を発信する「マイフェバ」も運営しています。

- 「JR西日本ホームページ」
<http://www.westjr.co.jp/>



JR西日本ホームページ

- 「JRおでかけネット」
<http://www.jr-odekake.net/>



JRおでかけネット

- 「マイフェバ」
<http://www.my-fav.jp/>



マイフェバ

■列車運行情報

列車の遅れが発生または見込まれる場合にホームページ「JR西日本列車運行情報」で列車の運行状況を4ヶ国語で提供しています。2014年7月からは、運行情報をタイムリーにお知らせするスマートフォン・アプリでのプッシュ通知サービスを開始しました。2017年4月からは、京阪神の一部の線区で個別列車の運行状況をご確認いただけるサービスを開始しました。

・プッシュ通知アプリの利用方法

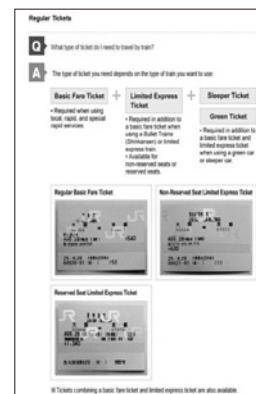


■訪日外国人向けのサービス

訪日外国人のお客様の増加に伴い、JR西日本のエリアをスムーズにご旅行いただけるよう、ご利用の多い34駅や特急「はるか」等の車内での無料公衆無線LAN (Wi-Fi) サービスを実施しています。また、外国語ホームページに「JR西日本の使い方」として、よくいただくお問い合わせを集約したQA集を掲載するなど受け入れ体制の整備を進めています。

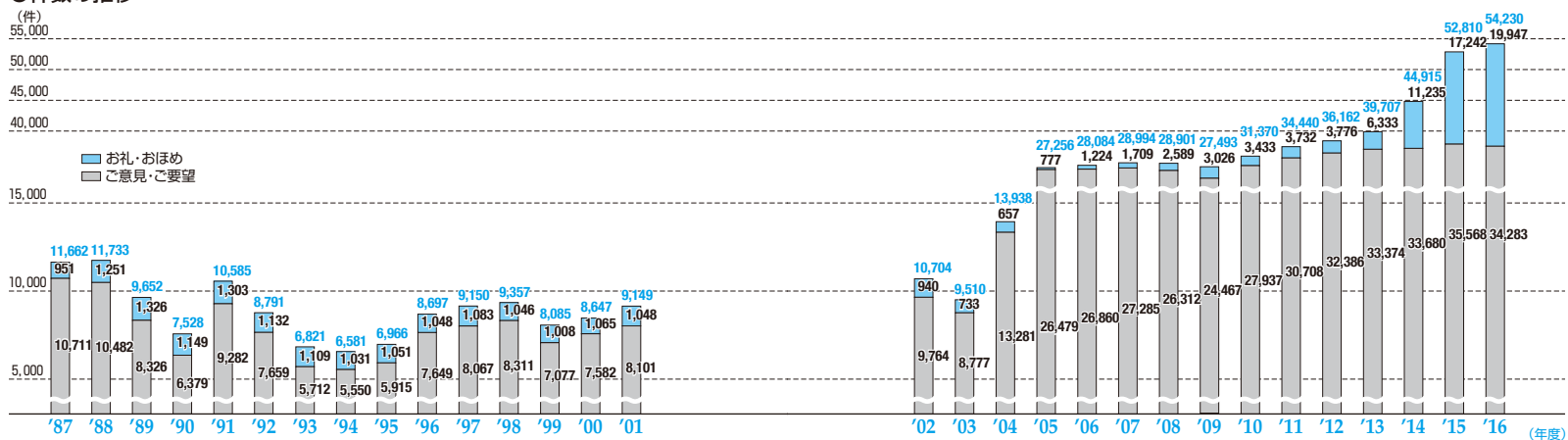


サービス提供箇所にはステッカーを貼付

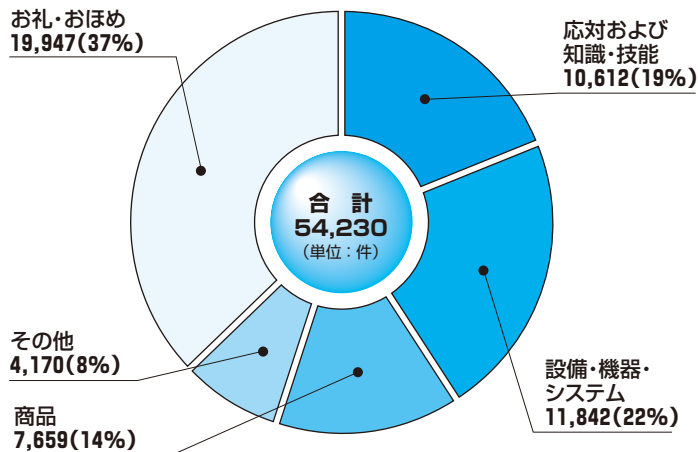


■「お客様の声」データ

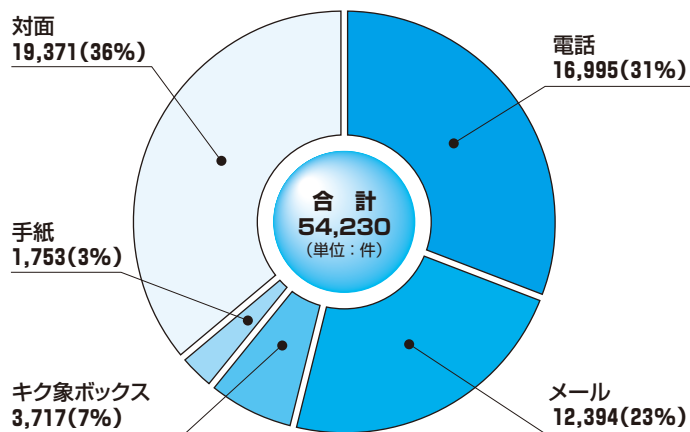
●件数の推移



●項目別件数(2016年度)



●受付別件数(2016年度)



※四捨五入しているため、数値の合計が合わない場合があります。

■乗車マナー

さわやかマナー キャンペーン (通学マナー向上キャンペーン)	公共の空間として駅や列車をより安全・安心かつ快適にご利用いただけるようマナー向上に取り組んでいます。駅・車内でのポスターの掲出、車内放送などでの呼びかけとともに、沿線の学校へのポスターの配布や地域と連携した駅での啓発活動などを通じてお客様にマナー向上へのご協力をお願いしています。 また、「みんなで快適な駅・車内空間を作る」という意識を持っていただけるように、2014年度から実施しているマナーブログ「マナーって思いやり。」に投稿いただいた心温まるエピソードをもとに作成した動画「わたしと、だれかの、列車時間。」を駅や車内のディスプレイ、You Tubeで放映し、ポスターでもお知らせしています。
共同マナー キャンペーン	当社を含め、関西の20社局の鉄道事業者が、年2回共同で乗車マナーキャンペーンを実施しています。共通のポスターを作成して駅や車内に掲出し、マナー向上を呼びかけています。

■女性専用車の導入

「車内における迷惑行為防止」の観点から、お客様に安心してご利用いただける車内空間を提供することを目的として2002年度から導入しており、2011年4月からは、下記の線区・区間・列車種別で全日終日化しています。

線 区	区 間	列車種別
大阪環状線・JRゆめ咲線	全 線	普通
JR京都線 (一部、琵琶湖線を含む)	野洲～京都～大阪	普 通
JR神戸線	大 阪～加古川	普 通
JR宝塚線	大阪・尼崎～篠山口 (JR宝塚線を運転する 快速列車の大阪・尼崎間を含む)	普通・快速
JR東西線	京 橋～尼 崎	普通・快速・区間快速・直通快速
学研都市線	木 津～京 橋	普通・快速・区間快速・直通快速
大和路線 (一部、和歌山線を含む)	奈良～JR難波、王寺～高田	普通・快速
おおさか東線	放 出～久宝寺	普 通
阪和線	天王寺～和歌山	普通・区間快速

※一部の車両については、女性専用車を設置していません。

※京阪神と北陸・南紀方面を結ぶ特急列車の一部に、女性専用席を導入しております。
(対象列車/サンダーバード、くろしお)

●さわやかマナーキャンペーン ポスター



●マナーブログ 「マナーって思いやり」



●共同マナーキャンペーン ポスター

