

## 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・空席情報や各種お問い合わせ

**0570-00-2486**※ または06-4960-8686

〈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。メールでのお問い合わせは、「JR西日本ホームページ」「JRおでかけネット」トップページ上部の「お問い合わせ・ご意見」からお入りください。

#### ●お忘れ物専用ダイヤル

**0570-00-4146**※ または06-6133-4146

〈営業時間/9:00～20:00/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。チャットでのお問い合わせは、「JRおでかけネット」内の「お忘れ物をしたら」ページかQRコードからお入りください。

※「QRコード」は(株)デンソーウェブの登録商標です。



#### ●e5489サポートダイヤル

**0570-00-5490**※ または06-4960-9866

〈営業時間/8:00～22:00/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。

#### ●おからの不自由なおお客様のサポートダイヤル

**0570-00-8989**※

〈営業時間/8:00～20:00/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（日本語版、4カ国語版グローバルサイト）」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。

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



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



- 「グローバルサイト」（英語）  
<https://www.westjr.co.jp/global/en/>



※YouTube「JR西日本公式チャンネル」や公式Twitter「JR西日本ニュース」でも情報発信をしています。

### ■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。また、個別列車の運行状況をご確認いただける列車走行位置サービスを実施しています。（北陸エリア、近畿エリア、岡山・福山エリア、広島・山口エリア、山陰エリアの5エリア34路線 ※2019年12月・2020年2月に路線を拡大）なお、2018年8月から公式Twitterアカウントも開設しました。

#### ●JR西日本列車運行情報アプリの利用方法



JR西日本列車運行情報



JR西日本列車運行情報アプリ



JR西日本列車走行位置



JR西日本列車運行情報公式Twitter



### ■訪日のお客様向けのサービス

訪日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36駅や特急「はるか」等の車内や大阪ステーションシティなどの商業施設で無料公衆無線LAN (Wi-Fi) サービスを実施しています。2018年7月からは、北陸新幹線・山陽新幹線のサービスも開始しています。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集を掲載するとともに列車の運行情報をご覧いただけるよう、英語、中国語(繁・簡)、韓国語でお知らせするなど受け入れ体制の整備を進めています。

JR-WEST FREE Wi-Fi



Shinkansen Free Wi-Fi



## ■駅や車内でのマナー啓発

### ●さわやかマナーキャンペーン

公共の空間としての「駅」、「列車」をより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。1988年度より「さわやかマナーキャンペーン」として、ポスターや車内放送を通じた啓発活動を実施しております。

2018年度の「さわやかマナーキャンペーン」からは、「ちょっとちょっと! なマナーいきものペディア」と題して、駅や車内でのマナーについて関心をお持ちいただけるようなマナー向上の呼びかけを行っています。

2020年度は新型コロナウイルス感染拡大の状況に合わせて取り組みを検討しています。



「さわやかマナーキャンペーン」ポスター



### ●共同マナーキャンペーン

当社を含め、関西の19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。



「共同マナーキャンペーン」ポスター

## ■女性専用車の設定

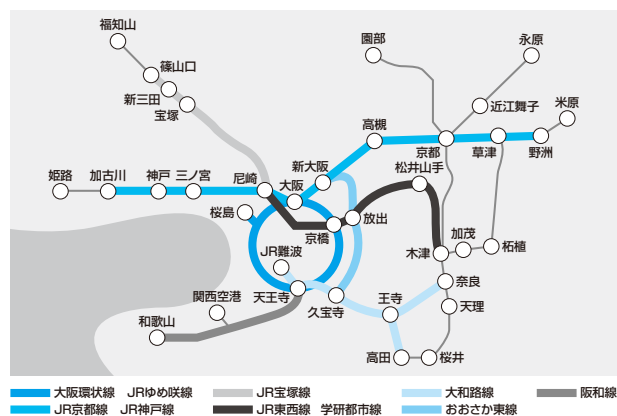
「車内における迷惑行為防止」の観点から、お客様に安心してご利用いただける車内空間を提供することを目的として導入しており、以下の線区・区間・列車種別で全日終日化しています。

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・区間快速
JR東西線	京橋～尼崎	普通・快速・区間快速
学研都市線	木津～京橋	普通・快速・区間快速
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	新大阪～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。

※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、らくらくはりま、WEST EXPRESS 銀河)

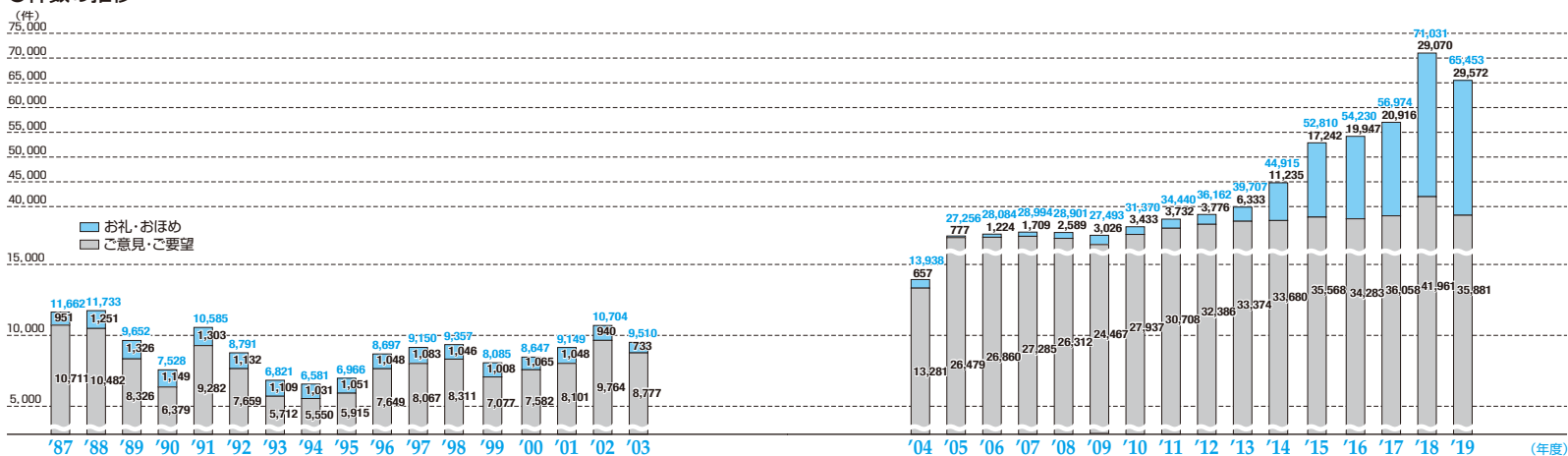


### ●ご乗車いただける方

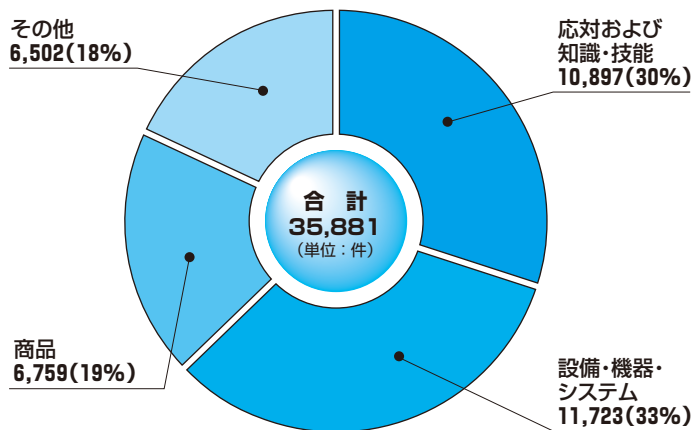
- ・女性のお客様
- ・小学6年生以下の男性のお客様
- ・お身体の不自由なお客様(介助者を含む)

## ■「お客様の声」データ

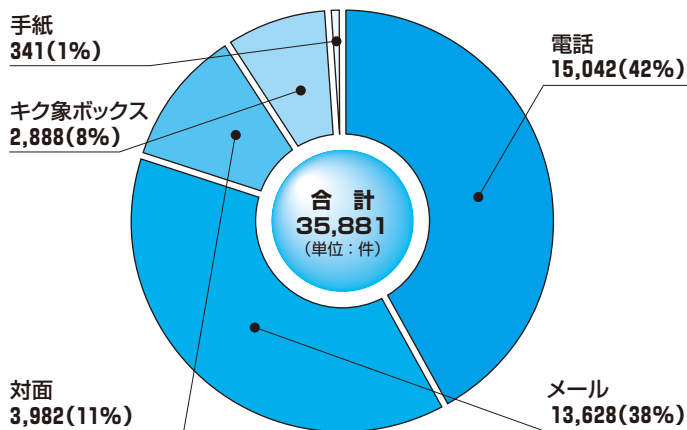
### ●件数の推移



### ●ご意見・ご要望の項目別件数(2019年度)



### ●ご意見・ご要望の受付別件数(2019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。