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

〈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㈱デンソーウェーブの登録商標です。
- ●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。
- ●おからだの不自由な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ヵ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两日本ホームページ」 https://www.westir.co.ip/
- ●「JRおでかけネット」 https://www.ir-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 | で列車の運行情報を4ヶ国語で提供しています。2014年7 月からは運行情報をプッシュ通知でお知らせするアプリの提供を開始し、 2018年8月からは公式Twitterアカウントも開設しました。そのほか 個別列車の運行状況がご確認いただける列車走行位置サービス(全34路 線)を提供しています。

なお2021年2月に遅延証明書をWebで取得できるサービスをリ ニューアルしました。※対象線区を7エリア50線区に拡大、発行時間 帯も終日に対応。

• JR西日本列車運行情報アプリの利用方法

アプリを ダウンロード (無料)



希望の路線を選択 在来線 (北陸エリア)



運行情報を表示



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・ 山陽新幹線で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。





Shinkansen Free Wi-Fi



データで見るJR西日本2021

110

113

■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1、「列車1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年度からは、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 実施しています。



「さわやかマナーキャンペーン」 ポスター



●「声かけ・サポート」運動

112

「声かけ・サポート」運動は、お客さま に鉄道などの施設を安全に安心してご利 用いただけるよう、お困りのお客さまに 対して計員から積極的にお声かけを行う とともに、周囲のお客さまからもお声か けにご協力いただく取り組みです。当社 を含め全国の交通事業者83社局と障害 者団体を含む7団体が連携して、毎年取 り組んでいます。





■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

- (注)1.一部の車両については、女性専用車を設置しておりません。
 - 2. 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、らくラクはりま、WEST EXPRESS 銀河)

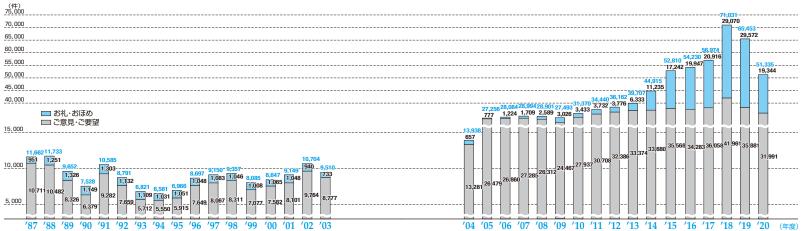


●ご乗車いただける方

- ・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

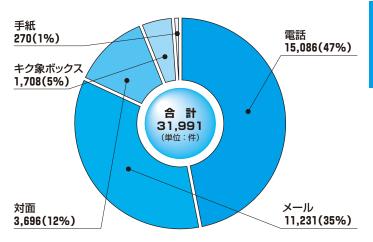




●ご意見・ご要望の項目別件数(2020年度)

その他 7,972(25%) 合計 31,991 (単位:件) 商品 6,304(20%) 設備・機器・システム 9,587(30%)

●ご意見・ご要望の受付別件数(2020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。

データで見るJR西日本2021