

お客さまに、さらに気持ち良く過ごしていただくために。

サービス向上活動

気持ち良くご利用いただくための広報活動

マナー向上への取り組み

当社ではお客さまに気持ち良く電車をご利用いただくため、駅係員や車掌によるマナー放送を実施している他、さまざまな方法でマナー向上を呼びかけています。

■ マナーポスター・ステッカー

2010年度より、人気キャラクター「ケロロ軍曹」とその仲間たち、新キャラクター「西武鉄道専属ケロン人『スママ』」が車内や駅構内の様子を再現したポスターやステッカーを制作し、お客さまに親しみやすいテーマでマナー向上をお願いしています。



マナーポスター

© 吉崎観音 / 角川書店
サンライズ・テレビ東京
NAS・BV

■ マナーアップキャンペーン

2006年度より、マナーポスター・ステッカーのキャラクターをデザインしたグッズを制作し、主要駅でお客さまに配布しています。さらに2008年度からは、沿線の中学・高等学校の生徒とともに、駅でマナー向上を呼びかけるキャンペーンを定期的実施しています。

■ 広報誌「西武鉄道かわら版」

毎号テーマを変え、お客さまへマナーの向上を呼びかけるコラムを掲載しています。



西武鉄道かわら版のコラム
「安全・安心マナー教室」

© 吉崎観音 / 角川書店・サンライズ
テレビ東京・NAS・BV

専門能力の向上を目指し、高レベルで競われる競技会

業務競技会

お客さまへのサービス向上、係員の技術向上を目的に毎年行っています。「駅務競技会」では、駅係員が業務で培った接客能力を実践形式で競います。「乗務競技会」のうち運転士の部では、定時運転による安全な運転技術と乗り心地の向上、車掌の部では案内放送と接客技術が競技種目に設定されています。

「プロとして質の高いサービスを提供したい」こうした高い目的意識を持つ社員が、技術や知識だけでなく接客能力までを競い合うこの競技会は、毎年レベルの高いものとなります。

撮影された競技会の様子は、参加者以外にもフィードバックされ、全体のレベルアップに役立っています。

駅施設のさまざまなサインを4カ国語で表記

外国人観光客向け案内の強化

外国からお越しのお客さまがスムーズに西武線をご利用いただけるよう、駅施設や車両の改修を行っています。例えば、駅施設への誘導サインや立入禁止などの規制サインは、ピクトグラムや日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語の4カ国語で表記しています。車内では、英語による行先・乗換などの案内放送を行えるよう機器類を改修しています。



4カ国語の駅サイン

