



“たいせつ”がギュッと。

阪神電車  
HANSHIN ELECTRIC RAILWAY

阪神電気鉄道株式会社  
HANSHIN ELECTRIC RAILWAY CO.,LTD.

〒553-8553

大阪市福島区海老江1丁目1番24号

<http://www.hanshin.co.jp/>

NEWS RELEASE

経営企画室(広報担当)

2014年12月22日

## 全てのお客様に、より快適に、より安心してご利用いただけるよう 全ての車掌がサービス介助士の資格を取得いたします

阪神電気鉄道株式会社(本社:大阪市福島区、社長:藤原崇起)では、心のこもった良質な「おもてなし」のサービスを、全てのお客さまに対して提供するとともに、高齢者や障がいのある方々にも安心してご利用いただけるよう、列車に乗務する車掌全員がサービス介助士(2級)※1の資格を年内に取得します。

サービス介助士の資格については、昨年末までに全ての駅係員が取得しており、今回の取組みにより、ご乗車いただく駅から、お降りになる駅までの間、さらに多くの場面で、サービス介助士資格を持つ係員によるサービス提供が可能となります。

当社では、沿線の活性化に向けた取組みの一つとして、CS向上に積極的に取り組んでいます。これまでも、各駅長室への「耳マーク」※2の掲出により、筆談でのご案内等の対応を行っていることを明示するなど、全てのお客さまに安心してご利用いただくための活動を進めており、今回の取組みもその一環として行うものです。

当社では、今後もお客さまの快適性の向上に、注力してまいります。

※1 「サービス介助士」とは、NPO法人日本ケアフィットサービス協会が認定する資格で、高齢者の人や障がいがある人を手伝うときの「おもてなしの心」と「介助技術」を学び、相手に安心していただきながら、お手伝いのできる人をいいます。

※2 「耳マーク」とは、「聞こえない人々の存在と立場を社会一般に認知してもらい、コミュニケーションの配慮などの理解を求めていくためのシンボル」として、一般社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会が普及に努めているマークです。

### ○ サービス介助士(2級)資格取得の概要

#### 1 取得の対象者

当社全車掌 205名(2014年12月15日現在)

(注)1 上記のほか、全駅係員(注)338名が、既に同資格を取得しています。

2 「駅係員」とは、運輸部に所属する駅業務に従事する全ての者を指します。

#### 2 表示

「サービス介助士(2級)」であることを明示するため、来年1月1日から全ての車掌が、次の名札を着用して勤務を行います。



以上