京急グループのCSR・その他

◉社会的責任に対する取り組み　◉危機管理
◉京急グループにおける安全・安心なサービス　◉環境
◉住民や自治体との取り組み　◉新規事業の創出
◉インバウンドへの取り組み　◉PR活動　◉CS活動
◉株主・投資家への取り組み IR活動

社会的責任に対する取り組み

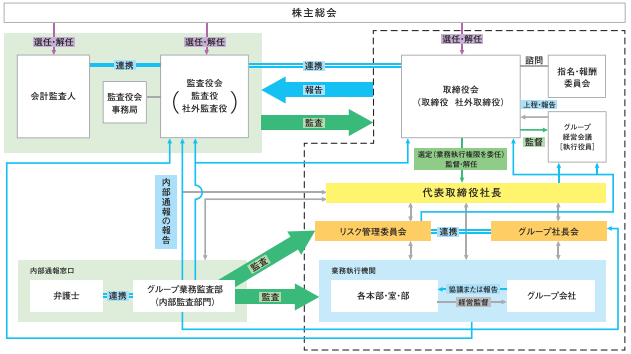
京急グループは、グループ全体が協力して社会的責任を果たし、豊かな都市生活の基盤づくりを通じて社会に貢献できるよう、CSR推進体制の充実に注力しています。

コーポレートガバナンス

■コーポレートガバナンスの基本的な考え方

京急グループは、ライフラインを担う企業集団として、すべての事業において安全の徹底を図るとともに、お客さま、株主・投資家、地域・社会・環境、取引先および従業員などのステークホルダーと適切な協働を図り、持続的な成長と中長期的な企業価値の向上に資するため、「グループ理念（経営理念および行動指針）」および「長期ビジョン」に基づき、コーポレートガバナンスの継続的な充実に取り組みます。京急電鉄は、現状において、適時かつ適切に取締役会等の運営を行い、迅速かつ適切な意思決定ができていると考え、従前どおり監査役制度を採用しています。取締役会は、社外取締役3名を含む9名で構成され、法令・定款で定められた事項や経営上の重要事項の決議および報告ならびに職務執行の監督を行っています。また、取締役の人事・報酬および後継者育成計画の決定に関する取締役会の透明性、客観性と説明責任を強化するため、取締役会の諮問機関として、半数以上が独立社外取締役で構成される指名・報酬委員会を設置しています。さらに、取締役会における経営の監督機能の強化および業務執行部門に求められる業務執行機能の強化を行うことを目的として、執行役員制度を導入しており、執行役員で構成され、常勤監査役が出席するグループ経営会議においては、経営計画等の重要事項の策定や、事業計画等を決定しています。このほか、監査役会は、社外監査役3名を含む4名で構成され、各監査役の監査状況の報告および監査意見の形成を行っています。各監査役は、経営状況の監査や取締役の職務執行の適法性などの監査を行うほか、取締役会やグループ経営会議などの重要な会議に出席し、必要に応じて意見陳述を行っています。また、代表取締役と監査役との間で職務執行や監査に関して定期的に会合を行い、会社が対処すべき課題、監査役監査の環境整備の状況および監査上の重要課題などについて意見交換を行っています。さらに、監査役は、会計監査人と定期的に会合をもつなど、緊密な連携を保ちながら、積極的に意見および情報を交換しています。なお、取締役の事業年度の経営責任を明確にするとともに、経営環境の変化に迅速に対応した経営体制を構築することができるようにするため、取締役の任期は1年としています。京急電鉄では、公共交通機関を中心に事業を行っている社会的責任を踏まえ、短期的な業績に限らず、事業継続の大前提となるサービス・商品の安全確保など中長期にわたる企業価値向上を実現するため、取締役会においては、京急グループの事業や戦略に精通する取締役を中心とした体制をとっています。また、社外役員が独立した立場から経営に参画することで、さらに透明性、客観性の高いコーポレートガバナンス体制を推進できることから、下記に記載した体制を採用しています。京急グループ全体においては、グループ会社社長ならびに京急電鉄執行役員および部長等が出席するグループ社長会を定期的に開催し、グループ全体における経営方針の徹底と経営情報の共有化を図っています。

京急グループ
コーポレートガバナンス体制図



コンプライアンス

■コンプライアンスの基本的な考え方

京急グループは、法令や社会規範にのっとり、京急グループを取り巻くすべての皆さまからの信頼に応え、企業市民として期待される社会的責任を果たすために、「京急グループ・コンプライアンス指針」、「京急グループ・役員および従業員行動基準」を定めています。

京急グループ・コンプライアンス指針

❶お客さまに対して
お客さまの豊かな生活のために、安全で、満足を得られるサービス・商品の提供に努めます。

❷株主・投資家に対して
投資に対する期待に応えるために、長期的・安定的な企業価値の増大を目指した事業活動と、適時・適切な会社情報の開示に努めます。

❸地域・社会・環境に対して
よりよい社会の形成に貢献するために、地域社会との協調・連携に努めるとともに、地球環境を守るために、環境への負荷軽減に努めます。

❹取引先に対して
相互の繁栄のために、合理的な商慣習に則った、公正・透明な取引に努めます。

❺従業員に対して
従業員が安心して意欲的に働くことができるために、個人の尊重と、良好な職場環境の維持・向上に努めます。

京急グループ・役員および従業員行動基準

❶お客さまに対して
（1）私たちは、常にお客さまの安全を最優先に考え、サービスや商品を提供します。
（2）私たちは、お客さまのニーズを把握するとともに、お客さまの声を活かし、満足度の高いサービスや商品の提供に努めます。

❷株主・投資家に対して
（1）私たちは、株主・投資家などから正しい評価を得られるよう、適時・適切な企業情報の開示に努めます。
（2）私たちは、業務上知り得た内部情報を利用して疑惑や不信を招く株式の売買等を行いません。

❸地域に対して
（1）私たちは、地域に密着した企業グループの一員であることを自覚し、地域の発展のために活動します。
（2）私たちは、明るく住みやすい社会となることを目指して、地域社会への貢献に努めます。

❹社会に対して
（1）私たちは、市民社会の秩序や安全を脅かす反社会的勢力との関係を断ち、毅然とした態度で対応します。
（2）私たちは、社会的に許されない政治献金や寄付、社会から誤解や不信を抱かれるような接待や贈答を行わず、また、受けません。

❺環境に対して
（1）私たちは、地球環境を守る担い手として、環境への負荷軽減、資源の有効活用に努めます。
（2）私たちは、環境の保全に配慮し、自然環境と調和した事業活動に努めます。

❻取引先に対して
（1）私たちは、不当な取引制限や、不公正な方法による取引は行いません。
（2）私たちは、取引先との間で公正な取引関係を築き、会社と取引先の双方にとって最適な取引を行うよう努めます。

❼会社に対して
（1）私たちは、会社の財産（知的財産、企業ブランドを含む。）を大切に扱い、その価値の維持・増大に努めます。
（2）私たちは、会社の重要情報およびお客さまや他社の機密情報を厳重に取り扱い、漏洩の防止に努めます。

❽役員・従業員相互の関係
（1）私たちは、職場における事故の防止に全力を尽くし、安全で衛生的な職場環境の整備に努めます。
（2）私たちは、個人の人格と人権を尊重し、国籍・性別・宗教などによる差別やセクシュアルハラスメントなどの嫌がらせのない、明るく活気のある職場づくりに努めます。

■コンプライアンスに関する教育・研修

京急グループのすべての従業員が、コンプライアンスに対する理解を深め、正しく行動できるよう、新入社員から管理・監督職まで階層別に研修を実施しています。また、職場ごとに「コンプライアンス向上のための実行計画」を策定し、同計画に沿った取り組みを実施しています。さらに日々の業務を遂行するうえで、どのようなことに注意して行動すべきかをまとめた「京急グループ・コンプライアンスブック」の活用やさまざまなコンプライアンスに関する事例をとりあげた「京急グループ・コンプライアンス便り」を毎月配布し、コンプライアンス意識の向上を図っているほか、「京急グループ・コンプライアンス指針」や「京急グループ・役員および従業員行動基準」をカードサイズに印刷した「コンプライアンスカード」を、グループのすべての役員および従業員に携行させ、常にその趣旨を意識し、行動できるようにしています。

■個人情報保護方針

京急グループは、個人情報保護に対する社会的要請に応えるべく、法令などを順守するとともに、個人情報保護に関する取り組み姿勢を明確にするため、プライバシーポリシーを定め、忠実に実行しています。

※個人情報保護方針の全文は、京急電鉄ホームページ（トップページ→プライバシーポリシー）をご覧ください。

■内部通報制度（コンプライアンス窓口）

京急グループでは、所属会社や雇用形態を問わず、すべての従業員が利用できるコンプライアンス窓口を社内と社外に設置し、コンプライアンス違反に関する通報を受け付けています。
また、「内部通報規程」を整備し、通報者の保護など公正かつ適正な窓口の運営を徹底しています。さらに、「コンプライアンスカード」に窓口の連絡先を記載するなど、グループのすべての従業員に周知し、窓口の実効性を確保することで、コンプライアンス違反情報を早期に察知し、違反を防ぐ体制を構築しています。

リスク管理体制

■リスクマネジメントの基本的な考え方

京急グループにおけるリスク情報および危機情報を一元的に集約し管理することを目的としたリスク管理委員会を設置し、京急電鉄各部門およびグループ会社と連携してグループ全体の経営リスクの低減と未然防止のための活動および危機発生に備えた体制整備を行います。重要なリスクについては、取締役会に報告するとともに、グループ社長会にて情報の共有を図ることで、リスク管理の実効性を高めています。京急グループ業務監査部は、京急電鉄各部門およびグループ会社におけるリスク管理体制の適正性を監査します。

危機管理

京急グループでは、自然災害、テロ攻撃などの緊急事態に際し、事業資産の損害を最小限にとどめつつ、事業の継続および、早期復旧を可能とするため、危機管理体制の強化に取り組んでいます。

■安全対策および事故・災害・危機発生時の対応方法の整備

京急グループは、公共交通機関を中心に事業を行う京急グループの社会的責任を踏まえ、サービス・商品の安全・安心を確保するため、平時から安全対策に積極的に取り組むとともに、万一の事故や災害などの発生に備え、事故防止・防災対策などに努めています。災害や感染症などの危機発生時は、グループ全体の情報を集約・共有することにより、外部への危機発生内容の情報提供に努め、危機のすみやかな収拾を図ります。なお、感染症の発生・流行に対しては、事業継続基本計画および国や行政機関などの指導・要請に従って、適時・適切に対応していきます。

■危機対策総本部の設置

重大な事件、事故、不祥事、自然災害、疫病、テロの発生など、京急グループ全体での対応が必要な場合には、京急電鉄の社長を本部長とした「危機対策総本部」を設置し、迅速かつ正確な事実確認と情報公開を行うとともに、ステークホルダーの損害を最小限にとどめるための具体案を立案し、実行します。

■京急グループ全体での情報の集約・共有

危機のすみやかな収拾と未然防止のため、京急グループの緊急連絡網を整備し、一斉配信メールを活用するなど、京急グループ全体の情報の集約・共有を図っています。また、地震など大規模災害が発生した際に、京急グループ会社間が連携して対応していけるように、さまざまな訓練を行っています。

■自衛消防訓練の実施

京急グループ本社では、消防法に基づく自衛消防訓練を年2回実施します。この訓練は、主に新入社員や新任者を対象に実施し、通報・避難・消火などの基本的な訓練、応急手当訓練などを通して、万一の災害時にも落ち着いて行動できることを目指しています。

■京急グループ合同防災訓練

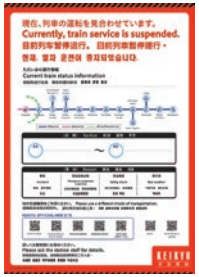
毎年防災週間に大規模地震の発生を想定し、訓練を行っています。2020年度は南海トラフ地震で被害が発生したとの想定で、BCP（事業継続計画）に基づき、京急グループ本社内に危機対策総本部を立ち上げ、従業員の安否確認、各事業部門の被害情報の集約、京急グループ会社への電車・バスの運行情報や主要施設の営業情報の伝達訓練などを行いました。

京急グループにおける安全・安心なサービス

京急グループの交通機関や施設を利用するお客さまが、いつでも安心してご利用いただけるよう、積極的に「安全・安心」に取り組んでいます。

■京急電鉄 ［安全・安心輸送に関する取り組み］

輸送障害発生時に、事故および自然災害などによる運転見合せを告知するため、日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語の4か国語に対応した案内ポスターを全駅の改札口付近に設置しています。また、駅構内「災害時の緊急避難場所」案内図も日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語の4言語表記とし、訪日外国人のお客さまに対しても、安全・安心にご利用いただけるよう努めています。



輸送障害発生時の案内ポスター

「災害時の緊急避難場所」案内図

■京浜急行バス ［安全・安心輸送に関する取り組み］

バス路線図に避難場所の明示

京浜急行バスでは、大きな地震が発生し、津波警報が発令された際に安全な場所へ避難する目安として、バス車内に掲出している運行系統図に、神奈川県、神奈川県内市町村および大田区発行の津波ハザードマップをもとにした浸水予想地域を緑青色に着色し、震災時避難場所、津波避難場所および津波避難ビルの名称と位置を掲載しています。

※浸水予想地域は各自治体が最大クラスの津波を想定して公表したものを参考に掲載していますが、浸水予想地域の範囲外でも津波の浸水が発生する場合があるほか、浸水の深さは場所によって異なりますので、あくまでも目安としてご覧ください。

実車を使用した津波避難訓練の実施

バスの運行エリアである葉山町や鎌倉市で、津波警報が発令された場合を想定して、実車を使用した津波避難訓練を実施。車いすや高齢者の方など避難に助けが必要な乗客役も設定し、乗客に協力を呼びかけるなど、より迅速に避難できるような対応を行っています。

葉山町での津波避難訓練の様子

■京急ストア［食の安全］

社内に食品安全委員会を設置し、食の安全・安心について全社的な対応を図っています。また、各店舗においては、従業員に対して定期的な腸内細菌検査の実施や食品衛生に関する教育を行っているほか、外部機関に委託し、商品の細菌検査を実施するなど、食の安全管理に細心の注意を払っています。

細菌検査の様子

立入調査の様子

環境

京急グループは、自ら定める「京急グループ 環境基本方針」にのっとり、全社員が日ごろの事業活動や社会貢献活動を通して、沿線の生物多様性保護のための活動や省エネルギーをはじめとした環境負荷の低減に努めています。

京急グループ 環境基本方針

私たちは、あらゆる事業活動や社会貢献活動を通じて、地球環境の保全と環境負荷の低減に努め、持続的発展が可能な社会の形成に貢献します。

行動指針

- ●私たちは、環境にやさしい公共交通機関を中心に、さらなる利便性の向上と魅力ある沿線価値の創造に努めます。
- ●私たちは、資源やエネルギーの有効活用と、廃棄物の削減・再利用・再資源化への取り組みを通じ、環境負荷の低減に努めます。
- ●私たちは、次世代を担う子ども達に、より良い沿線環境を引き継ぐため、沿線の豊かな自然との共生・保全に努めます。
- ●私たちは、あらゆるステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを大切にし、地域社会との協調・連携に努めます。
- ●私たちは、環境に関する法令等を正しく理解・順守するとともに、啓発・教育活動を通じて、社員一人ひとりの環境意識の向上に努めます。

■鉄道施設での薄膜太陽光発電システムの導入

神奈川県の補助金事業として南太田駅と金沢文庫駅に薄膜太陽光設備を導入。駅前街路灯や駅構内照明に活用しています。

南太田駅

金沢文庫駅

■環境に優しいバスの導入（京浜急行バス、川崎鶴見臨港バス）

京浜急行バスは、走行時にCO_2などの環境負荷物質を一切排出しない、燃料電池バス「SORA」を2019年2月から民間のバス会社では初めて導入し、同年3月から運用しています。加えて排出ガス規制よりさらに厳しい基準をクリアした車両・燃料消費の少ない車両を導入し、環境負荷の低減に取り組んでいます。また、川崎鶴見臨港バスは、従来からハイブリッドバスや電気バスの導入など、地球環境負荷の軽減に努めています。2020年3月から、（株）ユーグレナの「GREEN OIL JAPAN」宣言に賛同し、ユーグレナバイオディーゼル燃料を使用したバスの運行を開始しました。さらに、低公害車への車両代替を積極的に実施し、有害物質排出の抑制に力を入れています。

■LEDを採用した鉄道車両を導入

2012年3月以降に新造・更新を行った車両については、客室照明すべてにLEDを採用しています。従来の蛍光灯に比べ、照明の消費電力を約3割削減できるこれらの車両には、室内両端およびドア上にLED照明であることをお知らせする案内を掲示しています。また、2016年度以降、LED前照灯（ヘッドライト）を導入。従来の新1000形から、さらに省エネ対策を推進しています。

■公共交通機関の利用促進

「ノルエコ」プロジェクト

鉄道・バスなどの公共交通機関は、エネルギー使用量が少なく地球温暖化の原因となるCO_2の排出量も少ない環境に優しい乗り物です。京急グループでは、公共交通機関で出かけることを推進する「ノルエコ」プロジェクトを進めています。 このプロジェクトをさらに浸透させるために、電車やバスの広告媒体を活用したPRを行っています。

■「“楽”ecoプロジェクト」を実施

京急百貨店では、お中元・お歳暮ギフトのご注文1個ごとの販売からお届けまでに発生するCO_2排出量を、横浜市が所有する水源林支援で得られたCO_2吸収量にあてるカーボンオフセット型の「“楽”ecoギフト」を販売しています。2020年度は、約6.6t のCO_2吸収量を充当しました。

■絶滅危惧種や固有種「三浦メダカ」の繁殖活動を支援

京急油壺マリンパークは、1970年に博物館相当施設に指定を受け、社会教育施設として希少種の保護に努めています。絶滅危惧種の繁殖活動を地域や学校とともに行っているほか、神奈川県に生息する絶滅危惧種のDNAについて東京大学と共同研究を実施。また、職員が地元小学校へ出向き、固有種である三浦メダカの飼育方法や希少な生物の繁殖をアドバイスするほか「三浦メダカの里親制度」を行っています。

■「小網代の森」の自然環境保全に協力

三浦市の「小網代の森」は自然のままの水系が残され、希少種を含む貴重な生態系が形成されている、地域のかけがえのない財産です。京急電鉄は、神奈川県による「小網代近郊緑地保全区域」の指定に同意し、所有する約10haを自主保存するとともに、約2haを神奈川県に寄付しました。また2014年8月には森林内を散策するための木道を一部整備して神奈川県に寄付、2018年5月には常設トイレの設置に伴い神奈川県に敷地を貸与するなど、小網代の森の自然環境保全に協力しています。

住民や自治体との取り組み

人々の生活に密着したさまざまな事業を行っている京急グループだからこそ、地域に根差した企業集団として、住民の皆さまや自治体と連携した地域貢献に努めています。

■神奈川県とのSDGs連携協定に関する取り組み

2019年に神奈川県と「SDGs推進に係る連携と協力に関する協定」を締結し、緊密な相互連携と協働によりSDGs達成に向けた活動を推進することで、地域のニーズに迅速かつ適切に対応し、さまざまな課題解決に努めています。その取り組みの一環として、SDGs14番目の目標である「海の豊かさを守ろう」を達成するため、海洋プラスチックごみの削減に向け、生分解性素材のストローや清掃活動用のごみ袋の導入を実施しています。2020年度は横須賀市や特定非営利活動法人日本ウインドサーフィン協会と連携し、全日本フリースタイルトーナメント津久井浜大会にあわせてビーチクリーン活動や海洋プラスチックごみ問題に対する啓発動画を製作し、課題解決に向けた取り組みを進めています。さらに、SDGs12番目の目標である「つくる責任つかう責任」の達成に向け、京急線19駅に併設していた一体化売店の閉鎖に伴い発生した食糧をかながわSDGsパートナーに参画しているフードバンク（特定非営利活動法人セカンドリーグ神奈川）に無償提供し、神奈川県内のこども食堂などに配布していただきました。

■長野県と生物多様性保全パートナーシップ協定

京急電鉄と長野京急カントリークラブは、長野県と「生物多様性保全パートナーシップ協定」を締結しています。長野京急カントリークラブは、環境に優しいゴルフ場経営を目指し、地域で事業を営む企業の責務として長野県の豊かな自然環境を未来の世代につなぐ活動に参加することに賛同。長野京急カントリークラブの売上金の一部を環境保全のため長野県へ寄付を行い、寄付金は県内の小中学校の環境学習支援に活用されています。

■駅長による小児病棟や社会福祉施設の訪問

京急グループの地域貢献活動の一環として、沿線の小児病棟や社会福祉施設へ地元の駅長が訪問しています。2020年度は、楽しいクリスマスを過ごせるように、駅長からメッセージカードやプレゼントを贈呈しました。

■ハマウィングへの協賛

京急電鉄は、再生可能エネルギーの利用促進や地球温暖化防止への対策など、環境保全の観点から、2017年度より「Y（ヨコハマ）－グリーンパートナー」として横浜市風力発電事業（ハマウィング）に協賛しています。これからも環境負荷の少ない再生可能エネルギーの普及や、環境機会創出事業者に発行される「グリーン電力証書」を活用したイベントなど、地域と連携した啓発を進めていきます。

羽田とつながる各地との取り組み

■各地とお客さまとをつなぐフェアを開催

都心から羽田空港への主要アクセスを担う京急電鉄は、羽田空港でつながる各地とお客さまをつなぎ、各地へのさらなる誘客を図るフェアを京急グループ全体で開催しています。

京急あきたフェア2020

秋田県の協力のもと、JA全農あきたの主催で秋田県産あきたこまち「あきたecoらいす」の販売を中心に、イベントや物産展など新米のPRを行いました。例年、京急グループ社員が現地に赴き、田植えや稲刈りの作業を体験、秋田県の高校生には店頭販売など流通を学ぶ機会を提供し、人材交流を通して、伝統的な食文化の継承や環境配慮の必要性を伝えてきましたが、2020年度はオンラインでのPRを強化し、郷土料理のレシピ動画製作やなまはげの展示など、沿線にいながら秋田を感じていただけるような取り組みを行いました。今後も、フェアを実施することで、京急線の羽田アクセス想起にとどまらず、学び理解する機会を創出していきます。

京急×沖縄フェア2021

沖縄県および（一財）沖縄観光コンベンションビューローとの共催により、沖縄の食や観光などの発信と京急線利用促進の相乗効果を図るため、品川駅でのフラッグ広告や「KEIKYU YELLOW HAPPY TRAIN」を使用しての京急トレインジャックの運行、京急グループ各施設内でのパネル展、物産販売などを実施しました。

■全国各地で「羽田空港＝京急」を走ってPRする「京急ラッピング車両」

2017年10月から全国各地のモノレールや路面電車などに京急電鉄の車体カラーを採用した全面ラッピング車両の運行を実施しています。2019年度には「羽田へまっすぐ for YOU」の新デザインへリニューアルし、全国各地のお客さまへ、さらなる「羽田空港＝京急」のPRを積極的に行っています。

大阪モノレール

広島電鉄

沖縄都市モノレール

新規事業の創出

時代の変化に応じたビジネスモデルへの変革を目指し、「モビリティを軸とした豊かなライフスタイルの創出」をビジョンに掲げ、オープンイノベーションによる価値創造を図っています。

■スタートアップとの事業共創を進める「京急アクセラレータープログラム」を実施

オープンイノベーション施策の一環として、スタートアップとの事業共創を目指す「京急アクセラレータープログラム」を2017年より実施しています。 最新のビジネスモデルやデジタル・テクノロジーを活用し、移動"手段"のアップデート、そして、その"目的"となる多彩な顧客体験を生み出すことを目指しています。 これまで約400社の応募があり、22社のスタートアップと京急グループのさまざまなリソースを活用した連携を行ってきました。

成果や進捗を発表する「デモデイ」を毎年開催

オープントップXR観光バスツアー@横浜の展開

2021年3月18日、19日に、横浜・みなとみらい地区の都心臨海部を周遊する「KEIKYU OPEN TOP BUS横浜」にて、移動と連携したXR技術（VRやARといった、現実と仮想空間の融合体験を可能にする技術の総称）を開発する（株）シナスタジアと共同で、XRコンテンツを体験する世界初の実証実験を実施しました。今後も検証を進め、2021年度中のサービスインを目指します。

キャンピングカーを活用した沿線価値の向上

バンライフのプラットフォーム事業を展開するCarstay（株）と共同で、三浦半島に車中泊スポットを開設しました。今後も三浦半島の「バンライフの聖地化」を目指し、協業を進めていきます。

■オープンイノベーション拠点「AND ON SHINAGAWA」を運営

スタートアップや大企業など、さまざまなプレイヤーの事業共創を加速し、新しい価値を継続的に生み出し続ける「イノベーション・エコシステム」の形成を目指し、コワーキングオフィスやイベントスペースの機能を持つオープンイノベーション拠点「AND ON SHINAGAWA（アンド オン シナガワ）」を品川駅高輪口エリアに開設しました。「デジタル時代のモビリティ×ライフスタイル」をテーマに、関連するスタートアップの集積、起業支援プログラム、関係者の交流イベントなどを定期的に開催しています。

「AND ON SHINAGAWA」ではワークショップやピッチイベントを開催

■その他スタートアップとの連携強化

国内外のスタートアップとの接点拡大を図るため、ベンチャーキャピタルファンドへの出資を行い、連携しています。また、既存事業とのシナジーが見込める事業を展開するスタートアップへの資本業務提携を行うなど、今後も新規事業の創出に向け積極的な活動を行っていきます。

インバウンドへの取り組み

増加する訪日外国人旅行者への対応として、多言語案内やインバウンド商品の拡充など、インバウンド施策の強化を進めています。

■台湾・台北駅でのイベントにブース出展

2019年6月に開催された「日本の観光・物産博2019」に（株）日本旅行と共同でブース出展し、また、2019年11月に開催された「第5回鉄路弁当節」に台湾鉄路管理局（台鉄）との友好鉄道協定に基づいて出展し、京急線の空港アクセスの利便性および三浦半島の魅力をPRしました。今後も訪日外国人に向けた情報発信を継続的に実施していきます。

■「おもてなしガイド」を活用した案内サービスを導入

京急電鉄では、駅係員による海外からのお客さまへの多言語案内をサポートする小型のAI通訳機「POCKETALK®（ポケトーク）」を2019年から京急線全駅（泉岳寺駅を除く）に導入し、さまざまな外国語の対応に活用しています。また、鉄道会社として日本で初めて「おもてなしガイド」を活用した多言語案内サービスを2018年7月から開始しました。訪日外国人や聴覚障がい者のお客さまに、京急線をより安心してご利用いただくため、京急線各駅（泉岳寺駅を除く）の改札口付近にて、「おもてなしガイド」により、お客さまのスマートフォンなどへ駅ホーム（番線）案内を多言語表示（日本語・英語・中国語（簡体字）・韓国語の4か国語に対応）するほか、運行情報や路線図、おトクなきっぷ、無料Wi-Fiの利用方法などの必要情報を提供しています。

※「おもてなしガイド」はヤマハ（株）の登録商標です

日本語での表示画面

英語での表示画面

■Keikyu Tourist Information Center（KEIKYU TIC）

羽田空港第3ターミナル到着ロビー階にあるKEIKYU TIC（Haneda Airport T3）では、日・英・中・韓をはじめとした多言語に対応できるコンシェルジュが、乗車券の発売のほか、交通・観光案内などを行っており、2012年に日本政府観光局（JNTO）から最高ランクとなるカテゴリー3の認定を受けました。また「手ぶら観光サービス」「MICEサポート業務」「宿泊・観光施設予約手配および発券」のサービスなど、ワンストップサービスの環境を整えています。2018年には、品川駅高輪口にKEIKYU TIC（Shinagawa）を新設し、日・英の2言語対応を基本として、KEIKYU TIC（Haneda Airport T3）と同様のサービスを提供しています。

KEIKYU TIC（Haneda Airport T3）

■多言語サイトの改修

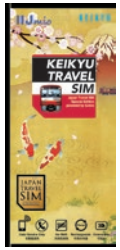
京急電鉄の多言語サイト「Haneda Airport Access Guide」にて、空港アクセス情報や沿線の最新情報などを発信しています。2017年11月には、スマートフォン対応ページの新設、経路検索機能を拡大し、検索結果に駅ナンバリングを表示できるようにしました。また、2019年9月に多言語サイトをリニューアル、2020年6月に列車走行位置の多言語表示を追加し、今後も訪日外国人のニーズにあわせて、整備や改修を実施していきます。

■京急グループ受入体制における英語研修の実施

品川・羽田を玄関口として訪れる海外からのお客さまが京急グループの交通・施設を安心してご利用いただける受入体制整備の一環として、京急電鉄本社社員、駅係員、乗務員、グループ会社社員に対して語学研修を実施し、ソフト面の充実を図っています。

■訪日外国人に向けたサービス強化施策として販売中のプリペイドSIMカード「KEIKYU TRAVEL SIM」

ますます増加する訪日外国人のSIMカード需要に対応し、より快適な日本滞在を迎えられるよう、訪日外国人旅行者向けプリペイドSIMカード「KEIKYU TRAVEL SIM」を2018年2月から発売しています。羽田空港を沿線に持つ京急電鉄のインバウンド対応強化の一環であり、京急グループが運営する羽田空港第3ターミナル駅のセブン-イレブン、宿泊特化型ホテル「京急EXホテル」、「京急EXイン」の全館で販売しているほか、羽田空港第3ターミナル2階に自動販売機も設置し、無人での販売を行っています。



台紙デザイン

自動販売機

■「KEIKYU-BUS FREE Wi-Fi」を提供

2018年4月から空港リムジンバス・高速バス車内で、フリーWi-Fiサービスの提供を開始しています。本サービスは、エヌ・ティ・ティ・ブロードバンドプラットフォーム（株）が提供しているスマートフォン向け認証アプリ（無料）「Japan Connected-free Wi-Fi」に対応しており、本サービスの利用登録をしたお客さまは、「KEIKYU-BUS FREE Wi-Fi」だけでなく、すでに「Japan Wi-Fi」に参画している他のエリア(日本全国の主要空港、主要駅、観光施設など)でも、手軽な操作で簡単にフリーWi-Fiを利用できます。

利用可能な車両を示すエリアサインマーク

■鉄道事業者として日本で初めて「錯視サイン」を導入

国籍や年齢を問わずに効果のある“目の錯覚”を活用した「錯視サイン」を、鉄道事業者として日本で初めて、羽田空港第3ターミナル駅に導入しました。立体的に見えるフロアシートを床面に設置することで、大きな荷物をお持ちのお客さまにエレベーター利用の促進をするとともに、エスカレーターからの手荷物落下事故の防止を図っています。
言語に頼らない直感的な錯視サインは海外からのお客さまにも有効で、導入後はエレベーター利用者が増加しています。

PR活動

沿線情報誌、WEBサイトやSNSなど、京急電鉄では、あらゆるメディアを活用して京急の認知度向上に努めています。

■沿線の旅客誘致

お客さまにとって身近で愛される存在であり続けるために「KEIKYU for YOU」のキャッチコピーのもと、女優の黒島結菜さんをイメージキャラクターとして起用した、三浦半島の魅力を紹介するテレビCMと、くりぃむしちゅーの二人が登場する空港線の利便性訴求のテレビCMを放映しています。また、2020年度は三浦半島の魅力をPRするミニ番組「みうらはんと」（全10回放送）を夏と冬の2度にわたりテレビ朝日にて放送。黒島結菜さんが旅人となり、グルメからレジャーまで、週末にのんびり過ごしたい三浦半島のおすすめスポットを幅広く発信しました。今後も、三浦半島の活性化や沿線の旅客誘致に努め、選ばれる沿線となるよう京急沿線の情報を積極的に発信していきます。

■沿線情報誌（フリーペーパー）の発行

京急線各駅（泉岳寺駅を除く）や沿線施設では、無料の沿線情報誌をお客さま向けに配布しています。2016年に創刊60周年を迎えた、京急のまちマガジン「なぎさ」では、沿線のバラエティ豊かなスポットを「まち・ひと・暮らし・文化」などの切り口から紹介。また、2018年に創刊した「MIULIKE（ミウライク）」は、「三浦半島へ。行く、見る、楽しむ。」をテーマに、三浦半島の魅力ある「海」にフィーチャーし、海での季節ごとの楽しみ方や生活・食などを発信。とっておきの「三浦半島（MIURA）のいいね（LIKE）」をお届けしています。

■京急電鉄マスコットキャラクター「けいきゅん®」

2011年に羽田空港国際線ターミナル駅※開業1周年を記念し誕生した、京急電鉄マスコットキャラクターの「けいきゅん®」。1000形電車のボディにつぶらな瞳の人気者です。京急沿線のぶらり散歩や、こどもと遊ぶのが大好きで、京急の広報PR担当として沿線各地のイベントでの活動や、電車に設置されている車内ディスプレイや券売機でお客さまのご案内をしています。また、SNS（Twitter・Facebook・LINE）において、京急沿線をお散歩する様子や新サービスの情報発信などを通じて、沿線の魅力発信を積極的に行っています。

※現 羽田空港第3ターミナル駅

Twitter　ID:@keikyunofficial　URL:twitter.com/keikyunofficial
Facebook　www.facebook.com/keikyunofficial
LINE@　LINEの友だち検索「@keikyun」を検索

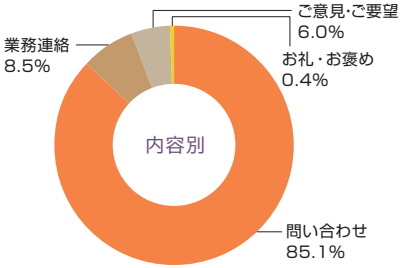
CS活動

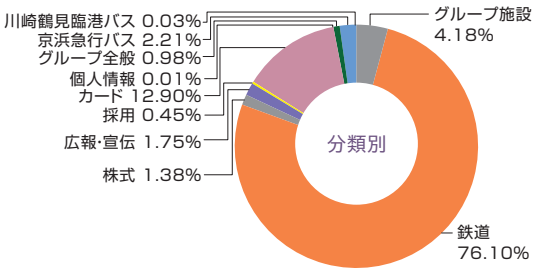
京急ご案内センターを中心に、お客さまとのコミュニケーションを図り、その声をサービスに生かす取り組みを行っています。

■京急ご案内センター

京急電鉄では、京急グループをより身近に感じていただけるよう、京急線の時刻や運賃、忘れ物のご案内はもちろん、京急グループのサービスや施設に関するお問い合わせ、ご意見・ご要望にお応えするため「京急ご案内センター」を開設しています。

お客さまの声（2020年度）　[総受付件数:69,616件]





■お客さまの声に基づく改善事例

事例①：京急ミュージアム入館方法

ご要望

京急ミュージアムに入館するため整理券配布時間より少し前に現地に到着したが、「配布時間前に終了しました。」と言われた。せっかく来たのに入館できなかった。来てみなければ入館できるか分からないのはおかしい。事前に入館できるか分かるようにするか予約制にしてほしい。

対応

お客さまからのご要望を担当部署に報告し、2021年4月1日から京急WEBの「京急ミュージアム特設サイト」で混雑状況をお知らせしております。また、終日先着順（整理券方式）でした入館方法を見直し、2021年4月29日から土休日・混雑期の入館方法をWEBによる事前予約制に変更しました。

事例②：新型コロナウイルス対策の周知

ご要望

電車内の手すりやつり革は消毒しているのか。電車内でのコロナウイルス二次感染が心配だ。最近マスクを着用していない乗客も増えている。車内に「咳エチケット」や「接触、飛沫感染予防」などのポスターを乗客の目が届きやすい場所に掲示し、乗客全員が予防に意識を向けられるようにしてほしい。

対応

新型コロナウイルス感染症予防に関する取り組みやお客さまへのお願いは、京急WEBなどで発信しておりましたが、お客さまから多くいただいた「ウイルス対策（設備の消毒）」や「咳エチケット」へのお声については、マナー啓発ポスター「マナーざむらい」の番外編ポスターを駅や車内に掲出し、周知を図りました。

京急ご案内センター

TEL 03-5789-8686（ハローハロー）または TEL 045-225-9696

営業時間／平日9:00～19:00　土・日・祝日9:00～17:00　※営業時間は変更になる場合がございます。

株主・投資家への取り組み　IR活動

京急グループでは、透明性の高い経営の実現に向けて、適時・適切な情報開示に努めるとともに、IR活動の強化に取り組んでいます。

株主・投資家とのコミュニケーション

■情報開示

京急グループでは、法令などに基づき、重要情報を適時・適切に開示しています。また、WEBサイトのIRページにおいて、月次営業成績のほか、決算短信、決算補足説明資料や有価証券報告書、ファクトブック、株主総会や投資家向け会社説明会で用いた資料や動画を公開するなど、株主・投資家への情報開示に努めています。

当社グループWEBサイト「IRライブラリー」

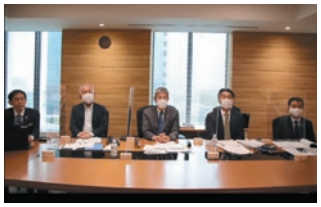
■株主総会

1年間の事業内容を、映像を用いてわかりやすく報告しています。また、質疑応答を通し、株主の皆さまとの対話の充実に努めています。さらに、議決権行使の円滑化を図るため、招集通知は発送に先立ちWEB上で早期開示しています。

定時株主総会

■投資家向け会社説明会

京急グループの経営方針や成長戦略、株式や株主優待制度などを、より多くの皆さまにご理解いただき、投資の参考としていただくため、機関投資家・個人投資家向け会社説明会を定期的に開催しています。


機関投資家向け会社説明会（オンライン）

個人投資家向け会社説明会（オンライン）

■IRイベントへの参加

個人投資家の皆さまに、京急グループの成長戦略や株式の魅力などを知っていただく機会として、2020年度はオンラインでのIRイベントに参加しました。

日経IR・個人投資家フェアOnline2020

■株主向け施設見学会

株主の皆さまに京急グループの事業について理解を深めていただくため、定期的に株主向けの施設見学会を開催しています。2020年度は「『見て・触れて・楽しむ』京急ミュージアム体験ツアー」を開催し、オリジナルデザイン車両の工作、ジオラマ模型の運転などを体験していただきました。

ジオラマ模型の運転体験

館内スタッフによる案内

■株主優待のご案内

京急グループ施設株主優待割引券のほか、株式数に応じて電車・バス全線きっぷやホテル宿泊券などが選択できる株主優待制度を設けています。

ご所有株式数	基準日	電車・バス全線きっぷ	京急EXホテル・京急EXイン無料宿泊券（シングル）	電車全線パス	バス全線パス
100株以上200株未満	9月末	-	-	-	-
	3月末	2枚（注）	-	-	-
200株以上500株未満	9月末	2枚	-	-	-
	3月末	2枚	-	-	-
500株以上1,500株未満	9月末	4枚	-	-	-
	3月末	4枚	-	-	-
1,500株以上2,500株未満	9月末	8枚	-	-	-
	3月末	8枚	-	-	-

（注）毎年3月31日の基準日時点の株主さまに限り年1回発行（毎年5月中旬に発送）

京急グループ施設株主優待割引券（年2回）
100株以上ご所有のすべての株主さま

京急EXホテル・京急EXイン

100株以上500株未満	半期に2枚	
500株以上	半期に4枚	
スタンダードプランから1,000円割引		

京急ストア・もとまちユニオン

100株以上500株未満	半期に20枚	
500株以上	半期に40枚	
50円割引（1,000円以上（税込）のお買いあげごとに1枚）		

セブン-イレブン
京急ST羽田空港第1ターミナル店　京急ST羽田空港第2ターミナル店
京急ST羽田空港第3ターミナル店　京急ST三崎口店

100株以上500株未満	半期に1枚	
500株以上	半期に2枚	
コーヒー（ラージサイズ）1杯無料		

いずれか1つ選択

2,500株以上5,000株未満	9月末	15枚	1枚	-	-
	3月末	15枚	1枚	-	-
5,000株以上10,000株未満	9月末	30枚	2枚	-	-
	3月末	30枚	2枚	-	-
10,000株以上15,000株未満	9月末	60枚	4枚	-	-
	3月末	60枚	4枚	-	-

いずれか1つ選択

						電車・バス全線きっぷ	きらに3年以上継続の場合 電車・バス全線きっぷ
15,000株以上22,500株未満	9月末	90枚	6枚	1枚	-	15枚	15枚
	3月末	90枚	6枚	1枚	-	15枚	15枚
22,500株以上30,000株未満	9月末	135枚	6枚	1枚	1枚	15枚	15枚
	3月末	135枚	6枚	1枚	1枚	15枚	15枚
30,000株以上	9月末	180枚	6枚	電車・バス共通全線パス 1枚		15枚	15枚
	3月末	180枚	6枚	電車・バス共通全線パス 1枚		15枚	15枚

※電車・バス全線きっぷは、京急電鉄全線および京急グループ（京浜急行バス、川崎鶴見臨港バス）の一般路線バス全線に乗車できます。
（空港リムジンバスは、横浜駅（YCAT）～羽田空港線のみ利用できます。）
※株主優待の詳細は、京急電鉄WEBサイトをご覧ください。