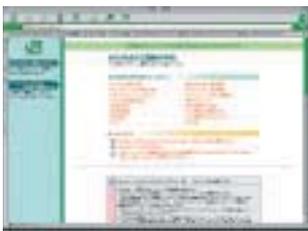


JR東日本では、「お客様第一」を経営理念の柱とし、快適で便利なサービスの実現に努めています。現場第一線社員や「お客様相談室」などを通じて、お客様のニーズを把握し、サービス改善に活用しています。

お客様の声

JR東日本では、現場第一線社員を通じて「お客様の声」を収集するために、携帯用メモ用紙を配布したり、電子メールを活用するなど、各支社ごとにさまざまな工夫を試みています。また、窓口としての「お客様相談室」を17駅（2003年3月時点）で設け、ホームページ¹でも専用コーナーを設置して、お客様の声を幅広く収集しています。

こうしてJR東日本に寄せられた「お客様の声」は2002年度、11万6,551件で前年度比135%に達しました。このうち第一線社員を通じて収集した件数は7万9,190件で全体の約7割を占めています。続いて「お客様相談室」が1万9,757件、ホームページが1万7,604件。内容は「意見要望」が全体の63%（前年度比2ポイント増）、「苦情」が18%（同2ポイント減）、「おほめ」が10%（1ポイント増）などとなっています。



ホームページでもご意見・ご要望を受け付けています

サービス改善へ向けた取り組み

お客様の声を集めるだけでは、サービス改善につながりません。JR東日本では、収集された声について、改善に向けて関係部署で議論を重ねています。2002年度に寄せられたお客様の声のうち、実際に改善されたケースは全体の約3割にのぼります。いずれも、こうした第一線職場内で行われるサービス会議や、本社・支社のお客様サービス改善会議などでの議論を通じて、改善されています。

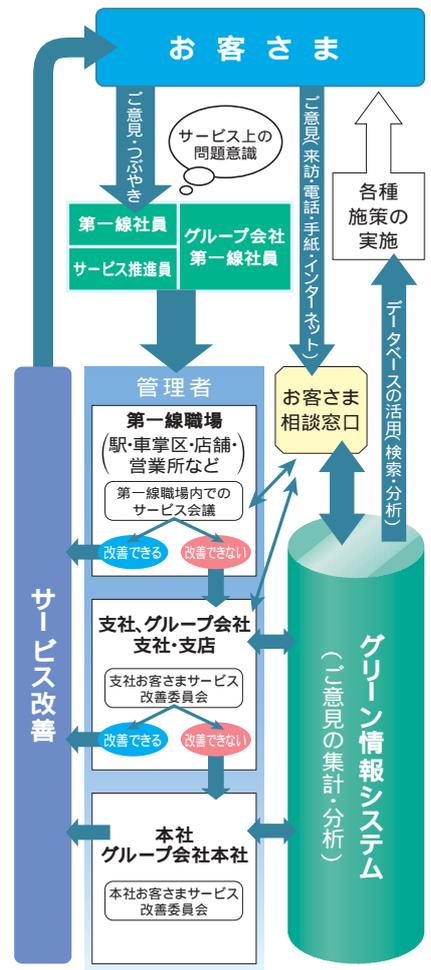
例えば、2002年度には「編成両数によって異なる特急電車の乗車位置について、ホームでのアナウンスが聞き取りにくい」という声が寄せられました。そこで、限られたスペースの電光掲示板で工夫を凝らし、編成両数をわかりやすく表示しました（勝田駅）。

また、JR東日本では、寄せられた声のうち、まだ改善に至っていない事例についても議論を繰り返すことが重要と考えています。以前の議論から環境が変わることで改善が可能となる場合もあり、また、サービス改善に向けた取り組みの幅も広がります。

グリーン情報システム

JR東日本に寄せられた貴重なお客様の声は、集計・分析し、データベース化しています。これを社員で共有するためのコンピュータネットワークが「グリーン情報システム」です。本社・支社のサービス担当部署や「お客様相談室」、現業機関に直結しており、社員が迅速にお客様のニーズを把握できるしくみです。各種サービスの施策を検討する際に有効に活用しています。

グリーン情報システム対応フロー



¹ JR東日本ホームページ
ご意見・ご要望のページ
<http://voice.jreast.co.jp/>

混雑率の緩和に向けて

JR東日本では、多くのお客さまに鉄道をご利用いただく一方で、混雑率の緩和にも取り組んでいます。具体的には、運行システムを改良することで列車を増発したり、山手線など首都圏通勤線区において新型車両を導入するなど、輸送力の増強を図っています。

その結果、混雑率は減少傾向にあります。首都圏の主要線区における朝の通勤ピーク時の混雑率は、2002年度で平均197%になり、会社発足時から41ポイント減少しました。JR東日本では、これを2005年度までに平均180%台にする目標を掲げています。

女性専用車両の導入

埼京線では2001年度から、お客さまが快適かつ安心にご利用いただけるよう「女性専用車両」を運行しています。

平日の深夜で、新宿駅を23時以降、池袋駅を0時以降に出発する下り11本につき、最後尾車両を女性専用に使っています。



埼京線の女性専用車両は平日の深夜11本運行

遺失物管理システム

JR東日本では、「遺失物管理システム」を稼働させています。従来は、お客さまの忘れ物が届けられると、社員が台帳に手書きで記していたことから、検索に時間がかかっていましたが、社内LANを活用するこのシステムによって、どの駅からでも迅速に検索が可能となりました。2002年度には、山手線各駅及びテレフォンセンター¹でのご案内を開始しました。

乗車マナーの向上

2002年度に寄せられたマナーに関するお客さまの声は、3,888件に達しました。特に、車内での携帯電話の利用についての声が多く、全体の19%を占めています。JR東日本では、車内放送やポスターの掲出などを通じて、乗車マナー向上を呼びかけています。

グリーン料金の一部値下げ

JR東日本では、グリーン車をより多くの方にご利用いただけるよう、2002年度に、新幹線と特急電車のグリーン料金を最大25%値下げし（2003年11月30日まで1年間）、さらに山形・秋田両新幹線では料金算出方法を改め、最大49%安くしました。また、一部新幹線で「グリーンアテンダント」によるサービスを開始しました。

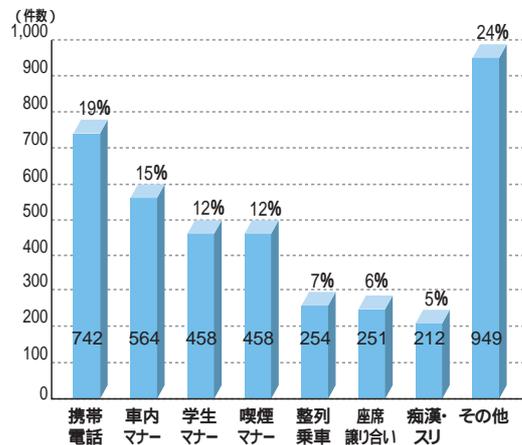


グリーンアテンダントはお飲物とおしぼりをお配りします（「はやて、こまち」）

エレベーター・エスカレーターなどの整備

「交通バリアフリー法」に基づいて、地方自治体などと協力しながら、昇降設備の整備をすすめています。具体的には、エレベーターを駅の基本設備と位置付け、2010年までに整備対象駅²全てに設置することを目標にしています。また、エスカレーター³についても、あわせて整備をすすめていきます。

2002年度マナーに関するお客さまの声



携帯電話の利用を禁止してほしい、利用を認めてほしいなど
 車内で飲食をしている、座席に足を乗せているなど
 中高生が騒がしい、座り込んでいて通行の邪魔など
 喫煙場所以外でたばこを吸っているなど
 折り返し列車にそのまま乗っている人がいて迷惑など
 優先席を譲ってくれないなど
 車内で痴漢やスリにあったなど
 不正乗車を取り締まってほしい、階段の通行区分を守らせてほしいなど、上記項目に入らないもの

1 JR東日本テレフォンセンター
☎03-3212-4441(6時～24時)

2 エレベーターの整備対象駅
乗降人員5,000人以上かつ高低差5m以上の駅など約390駅。

3 エスカレーターの整備対象駅
乗降人員10,000人以上かつ高低差5m以上の駅など約300駅。