

お客さまの声をどのように活用していますか？

お客さまからの声を経営にフィードバックすることは、より質の高いサービスを提供するために不可欠です。JR東日本では、現場第一線社員や「お客さま相談室」、インターネットなどを通じてお客さまのニーズを把握し、サービスの向上に活かしています。

さらなるサービス向上をめざして

お客さまの声への考え方

JR東日本では、「お客さまの視点で、お客さまとの接点に存在する問題点を把握し、たゆまぬ改善を推進することでお客さまの満足を実現すること」をサービス向上の基本的な考え方としています。現場第一線社員や「お客さま相談室」、インターネットなどを通じてお客さまの声を収集し、サービスの改善に活かしています。



サービスマネージャーは管内30駅に配置し、お客さまにさわやかなサービスをご提供しています

サービス改善体制

お客さまの声をサービス改善につなげるために、JR東日本では、収集された声をもとに議論を重ねています。現場第一線職場でのサービス会議や、本社・支社でのお客さまサービス改善会議での議論を通じて、寄せられたお客さまの声に基づくサービス改善の実現に取り組んでいます。

お客さまの声の収集・把握

2003年度、JR東日本に寄せられたお客さまの声は13万5,000件で、前年度比116%に達しました。このうち現場第一線社員を通じて収集した件数は9万7,000件で全体の約7割を占めています。続いてホームページが2万件、「お客さま相談室」が1万8,000件にのびりました。

また、お客さまの満足度やニーズを把握し、サービス改善につなげるため毎年1回「顧客満足度調査」を行っています。

お客さまの声の反映状況・事例

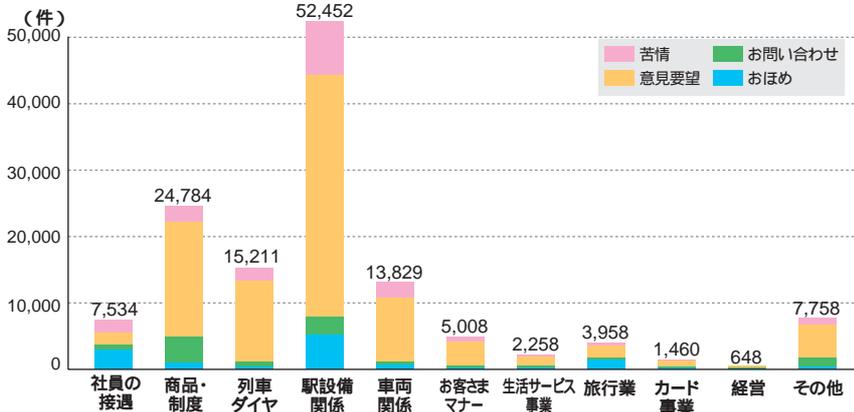
JR東日本では、お寄せいただいた声をもとに、さまざまな業務の改善に努めています。

禁煙・分煙について

たばこを吸われる方、吸われない方双方のお客さまに快適な空間を提供するため、さまざまなお客さまのご意見や、社会情勢などを踏まえながら、駅や列車の分煙・禁煙化を推進しています。

1997年 3月	全駅において「分煙化」を実施。分煙機器などを設置していないグリーン車における半室禁煙を解消。普通列車を全車禁煙化
2000年12月	灰皿のないデッキでの禁煙を明確化
2001年12月	グリーン車を原則禁煙化
2003年 5月	山手線内6駅で時間帯禁煙を実施
2004年 3月	ホーム喫煙所の集約を実施。首都圏エリアに禁煙タイムを設置。新幹線・在来線特急の喫煙車を自由席・指定席各1両ずつとして、ほかの車両を禁煙化。新幹線ホームに喫煙ルームを設置（東京駅、大宮駅、仙台駅、新潟駅）

2003年度「お客さまの声」内容別内訳



分煙化をさらに進めるため、完全に個室として排煙設備を備えた喫煙所を一部新幹線駅ホームに設置しました

遺失物管理システムの導入

駅・車内での忘れ物に関するお問い合わせにスピーディーにお答えするために、お忘れ物情報をデータベースに登録し、一元管理する遺失物管理システムを導入し、迅速かつ精度の高いご案内を可能としました。

遺失物管理システムは当初、山手線29駅で開始しましたが、現在では首都圏全域の駅(487駅)だけでなく、テレフォンセンター¹全28カ所などでもご案内が可能となり、当社管内で発生する忘れ物総件数の約87%をカバーしています。

各駅での取り組み

複雑なホーム構造になっている秋葉原駅におけるホームの案内表示の改善や、外国からのお客さまのご利用の多い日光線各駅・車内での外国語表示の拡充を実施しました。また、福島駅では大規模なリニューアルに合わせ、これまでお客さまから寄せられていた意見を踏まえ、券売機の表示をわかりやすくするなど取り組みました。

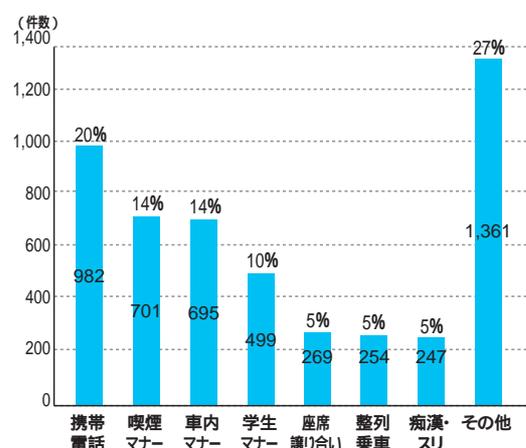


電気街口改札の正面に各ホームへの案内を大きく表示。ホーム番線などに関する問い合わせが減りました(秋葉原駅)

マナーの向上

2003年度、お客さまマナーに関しては約5,000件のご意見が寄せられ、そのなかでも車内での携帯電話の利用については多くのご意見が寄せられました。JR東日本では、車内放送やポスターを通じてマナーの向上を呼びかけています。

2003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
喫煙場所以外でたばこ吸っているなど
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
優先席を譲ってくれないなど
折り返し列車にそのまま乗っている人がいて迷惑など
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



券売機の上の表示を色分けして、遠くからでも一目でわかるよう工夫しました(福島駅)



バリアフリー対応のためエレベーターの整備を順次進めています

1 JR東日本テレフォンセンター
電話 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(約300駅)