

▶お客さまとの関わり

## お客さまの声をどのように活用していますか？

JR東日本グループは「お客さまのご期待を実現するために私たちは挑戦します」を中期経営構想「ニューフロンティア2008」における経営の基本姿勢と位置付けました。お客さまのニーズを把握し、より質の高いサービスの提供に挑戦していきます。

### お客さまのご期待の実現への挑戦

#### お客さまサービス部の新設

中期経営構想「ニューフロンティア2008」において「お客さまのご期待を実現するために私たちは挑戦します」を経営の基本姿勢と位置付けました。お客さま、地域の皆さまから寄せられるご期待にお応えするとともに、ご不満の解消に努め、ニーズを先取りしたサービスを提供するなど、グループの総力をあげてさまざまな可能性に挑戦していきます。

これを踏まえ、より戦略的かつスピーディーに、サービス改善施策を推進するため、2005年7月に「お客さまサービス部」を新設しました。

#### お客さまの声への考え方

JR東日本は、「お客さまの声を原点として、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と考え、現場の社員、「お客さま相談室」、インターネットなどにお寄せいただくお客さまの声を、サービスの改善に活かしています。

#### サービス改善体制

JR東日本では、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委員会」で議論を重ね、お寄せいただいたご意見を確実に改善につなげています。

さらに、従来は改善が難しいとされてきたものに対し、部門を越えて議論する場として、2004年1月より本社に「お客さまサービス改善検討会」を設置し、今まで以上の改善施策の実現に努めています。

#### お客さまの声の収集・把握

2004年度に寄せられたお客さまの声は17万7,993件で、対前年132%

に達しました。そのうち現場第一線社員が収集したご意見は13万6,628件で、全体の約7割を占めています。次いで、ホームページに寄せられたお客さまの声が2万3,723件、「お客さま相談室」へは1万7,642件にのびりました。

また、寄せられるお客さまの声だけでは把握しきれない全般的な評価や、お客さまの満足度などを定量的に把握するために、毎年「顧客満足度調査」を実施しています。

### サービスの向上、改善事例

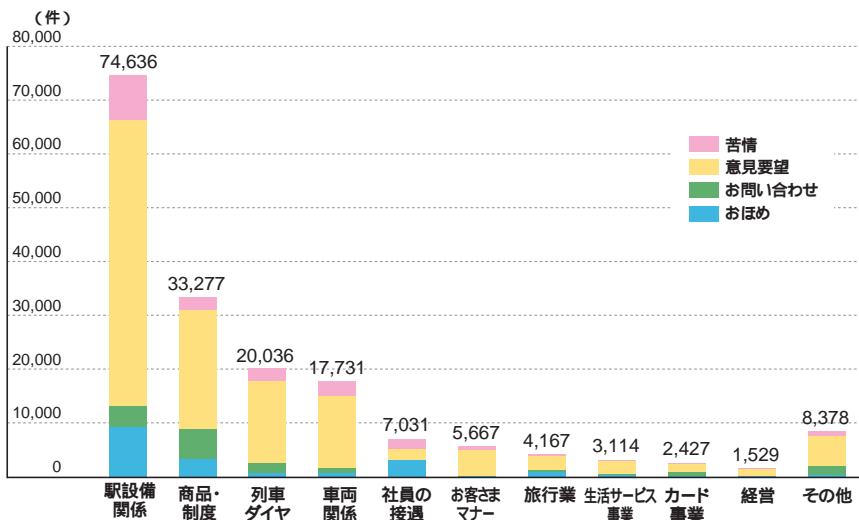
#### 女性専用車の拡大

埼京線・りんかい線下りの列車で深夜時間帯に実施されていた女性専用車を、2005年4月から朝の通勤時間帯の上り列車にも拡大し、ご好評をいただいています。お客さまに安心してご乗車いただくことを目的とし、平日7時30分から9時40分の間に新宿駅を発着する列車を対象に、最前部車両を女性専用車とするものです。ポスターや駅の放送などでご案内し、当該車両やホーム乗降位置に目印ステッカーを貼付して周知に努めています。



2001年に導入された「女性専用車」を朝の通勤時間帯に拡大

#### ▶2004年度「お客さまの声」内容別内訳



## 禁煙・分煙の推進

お客さまのさまざまなご意見や社会動向などを踏まえ、快適な空間を提供できるよう、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）



一部新幹線ホームに設置した、排煙設備を備えた喫煙所

## 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にお応えするために、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の導入拡大を進めています。2004年度までに首都圏全域の487駅およびテレフォンセンター<sup>1</sup>でご案内できるよう整備し、迅速かつ精度の高い対応が可能になりました。

<sup>1</sup> JR東日本テレフォンセンター：

列車時刻、運賃・料金、空席情報：  
050・2016・1600  
お忘れ物：050・2016・1601  
そのほか：050・2016・1602  
(全て6時～24時)

## サービスマネージャーの配置拡大

駅を巡回しながらお客さまのご案内にあたる、緑のユニフォームの「サービスマネージャー」の配置を拡大、JR東日本管内の31の駅に展開しています(2005年4月現在)。ご高齢のお客さまや旅慣れないお客さまへのお手伝いのほか、異常時には情報提供・案内を行います。



サービスマネージャーは31駅でさわやかなサービスを提供しています

## バリアフリー化の推進

JR東日本は「交通バリアフリー法」に沿って、地方自治体などと協力し、乗降人員5,000人以上の駅などについて、エレベーター・エスカレーターの整備などによる段差解消を進めています。また、各駅の整備状況をまとめた冊子「駅バリアフリー設備のご案内」も発行し、主要駅で配布しています。さらに、駅構内をスムーズに移動いただけるよう、1993年に案内表示の「サインマニュアル」を作成、ピクトグラム(絵文字)や文字の大きさ、多言語表示などの整備を進めています。

車両においても、目の不自由な方のために、新幹線車内における現在位置や各種設備についての触知図や点字シールを、2005年秋までに全車両に導入するな

ど取り組んでいます。

さらに、ソフト面からのバリアフリーへの取り組みとして、2005年4月から社員のサービス介助士の資格取得を推進しています。現在までに約60人が同資格を取得していますが、2005年度には約600人の取得、2008年度までには管内主要駅への配置をめざします。



エレベーターの整備などによる段差解消を進めています



文字を大きくし、ホーム番号をわかりやすくした案内表示



常磐線新型車両E531系には、ドア周りの認識しやすい配色や電動車いす対応型トイレも設置

### 各駅での取り組み

各職場における改善を毎月社内報で「サービス改善事例」として紹介することでアイデアを全社員が共有できるようにするとともに、各駅で具体的な検討・改善を実行しています。

例えば、米沢駅で「奥羽本線から米坂線への乗り換え案内がわかりづらい」「朝はホームが混雑して乗り遅れそう」とい



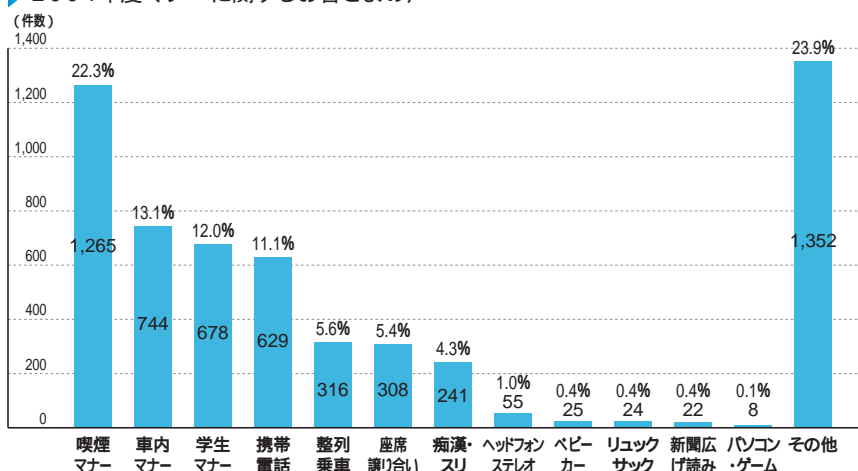
うお客さまの声を受け、改札口のLED表示機で乗り場までの距離を表示したり、奥羽本線列車の停車位置を米坂線乗り場側に1両分移動するとともに、その案内を増やすなど、混雑の緩和に努めました。

### マナーの向上

2004年度、お客さまマナーに関しては5,667件のご意見をお寄せいただき

ました。2003年度に私鉄各社と協力して、「携帯電話は優先席周辺では電源を切り、それ以外ではマナーモード」というアナウンスに統一した効果もあり、2004年度は携帯電話に関するご意見は減り、その一方で「禁煙タイムなのに喫煙している人がいる」といった喫煙マナーに対するご意見が最も多くなりました。

▶ 2004年度マナーに関するお客さまの声



### Suicaを活用した生活利便性の向上

Suicaの利用場面はエリアとともにますます広がっていきます。2005年秋以降に新潟都市圏でのご利用が可能となり、2006年度には首都圏の「バスネット」「バス共通カード」で利用できる各交通機関との相互利用も開始、シームレスな交通機関利用が実現されます。電子マネーのご利用エリアもますます拡大していきます。

一方、機能アップにより、生活のさまざまなシーンでご利用が可能となり

ます。例えば「ビュー・スイカ定期券」。Suica定期券とクレジットカードが一体化することで、より一層利便性の高いカードになります。そしていよいよ、2006年1月には携帯電話にSuica機能を搭載したモバイルSuicaが登場します。鉄道でのご利用はもちろん、携帯電話の通信機能を活用した新しいサービスをご利用いただけます。今後もSuicaは新しいライフスタイルを提案していきます。

