

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

お客さまの声への考え方

JR東日本は、中期経営構想にて「お客さまのご期待の実現」を経営の基本姿勢として位置付けて、より質の高いサービスの実現をめざしています。社員や「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は、お客さまの視点で問題をとらえる原点と考え、サービスの改善に活かしています。

組織横断的なサービス推進体制

JR東日本は、お客さまや地域の皆さまの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ために、たゆまぬ改善を推進しています。

接客サービスの向上はもとより、営業制度、販売システムや列車ダイヤといった鉄道輸送の基本機能、運行情報の提供、バリアフリー設備、快適・清潔なトイレ整備といったサービスインフラの充実など、改善点は広範囲に及びます。そのため、改善の推進には、各駅、支社、本社、部門を超えた連携が不可欠です。

JR東日本は、問題を組織横断的に検討する「お客さまサービス改善委員会」を2000年10月に設置し、2005年7月には、戦略的かつスピーディにサービス改善を推進する「お客さまサービス部」を新設。各部門が活発に連携できる体制を構築し、さまざまな改善に取り組んでいます。

お客さまの声の収集・把握

2005年度にお寄せいただいたお客さまの声は250,438件で、前年度比140%となっています。全体の約8割に及ぶ204,597件は、現場第一線社員が直接お客さまから収集した声で、次いで25,754件がホームページでいただいた声、20,087件が「お客さま相談室」へ寄せられた声でした。

また、お客さまの声からは把握でき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、その結果もサービス改善のために役立てています。

安心・快適にご利用いただくための輸送サービスの提供

混雑緩和に向けて

首都圏主要線区の朝通勤時の混雑緩和に取り組んでいます。拡幅車両の導入

や湘南新宿ラインといった新しい運行ルートの整備、増発などにより、朝通勤ピーク時の混雑率は、会社発足当初から52ポイント減少し、186%となっています。

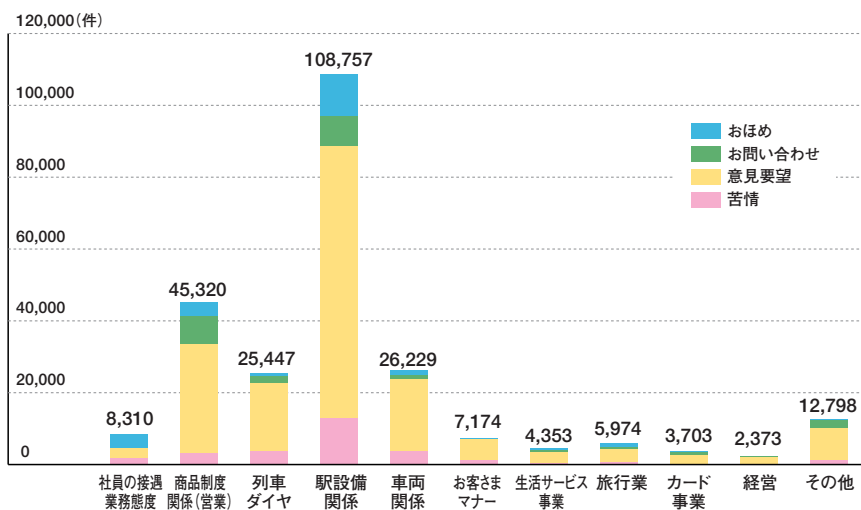
女性専用車の拡大

お客さまに安心して電車をご利用いただけるように、女性専用車の導入拡大を進めています。2001年7月から埼京線の深夜時間帯に女性専用車を導入しました。2005年4月には埼京線・りんかい線の朝の通勤時間帯にも拡大しました。

また、2005年9月から中央線快速、青梅線、八高線、2006年5月からは常磐線各駅停車（地下鉄千代田線直通）の上り線で、それぞれ最前部一車両を女性専用車としています。実施時間帯は、それぞれの線区・区間によって設定されています。

女性専用車については、ポスターや駅の放送に加え、当該車両やホーム乗降位置の目印ステッカーでご案内しています。

▶「お客さまの声」内容別内訳



また、実施後一定期間は、警備員を配置して案内体制を強化しています。

禁煙・分煙の推進

JR東日本では、お客さまのさまざまなご意見や、社会における禁煙志向の急速な高まりを受け、駅や車内での分煙・禁煙を推進してきました。

2005年12月以降は、比較的乗車時間の短い長野新幹線や在来線特急の列車を全面禁煙としました。さらに2007年春からは新幹線と特急列車を全面禁煙にすることとし、各ホーム上への喫煙ルーム増設を進めています。



一部新幹線ホームに設置した、排煙設備を備えた喫煙ルーム

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）
2005年12月	長野新幹線「あさま」、成田エクスプレス、房総特急を全車禁煙化。新幹線ホームに喫煙ルームを増設（熊谷、高崎、盛岡、長野駅）

サービス介助士

ご高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さまが駅を利用する際に必要な介助技術や、お迎えする側としてのホスピタリティマインドの習得をめざし、2005年度から社員のサービス介助士資格取得を進め、年度中に約640人が2級を取得しました。



2005年度は約640人の社員がサービス介助士2級の資格を取得しました

遺失物管理システムの活用

駅や車内での忘れ物に関するお問い合わせに対して、迅速かつ精度の高い対応ができるように、JR東日本は、忘れ物情報をデータ登録して一元管理する遺失物管理システムの導入拡大を進めてきました。2006年4月からは、JR東日本管内全域へ拡大し、お届けいただいた全ての忘れ物がこのシステムにより検索可能となりました。

JR東日本テレフォンセンター

列車の時刻や料金、お忘れ物などについてのお問い合わせは、JR東日本管内44カ所の電話番号でご案内をしていました。しかし、お客さまにわかりやすくご利用いただくために、2005年4月よりお問い合わせ内容ごとに電話番号を統一し、

各テレフォンセンターへ自動的に振り分けるシステムに変更するとともに、ご案内時間を拡大しました。

シームレスな交通利用の実現

JR東日本は、お客さまの利便性向上のために、他の交通事業者とのICカードの相互利用の拡大を進めています。

これまでに東京モノレール、りんかい線、JR西日本「ICOCA」との相互利用を開始したほか、2007年3月には、首都圏の鉄道事業者、バス事業者が発行する新ICカード「PASMO」との相互利用を開始し、シームレスな交通利用を実現していきます。



Suicaと「PASMO」の相互利用は2007年3月に開始。首都圏の移動が便利になります

AED(自動体外式除細動器)の設置

AEDとは、致死性の不整脈「心室細動」が発生した心臓に電気ショックを与え正常な状態に戻す装置で、欧米では2000年頃から普及しています。JR東日本では、2005年度以降、一日の乗車人員が10万人以上である32駅の改札口付近への順次設置を進めており、駅社員のみならず、広く一般のお客さまにも取り扱いいただけるようにしています。

バリアフリーの推進

駅における取り組み

JR東日本は地方自治体などと協力し、「交通バリアフリー法」の対象となる乗降客5千人以上の駅にエレベーターや車いす対応エスカレーターの整備を進め、2005年度末までに対象駅の約6割での段差解消を実現しました。2010年度までに全ての対象駅での整備完成を予定しています。さらに乗降客1万人以上で高低差5m以上ある約300駅では、エスカレーターの設置も進めています。



エレベーターの整備などによる段差解消を進めていきます

また、お客さまに設備を有効に活用していただけるよう、駅構内の案内にピクトグラム（絵文字）、多言語、拡大文字による表示を充実させるとともに、整備状況をまとめた冊子「駅バリアフリー設備のご案内」を主要駅で配布しています。

JR東日本のホームページの「お身体の不自由なお客さまへ」コーナー※1でも、駅や車内での主なバリアフリー設備をご案内しています。



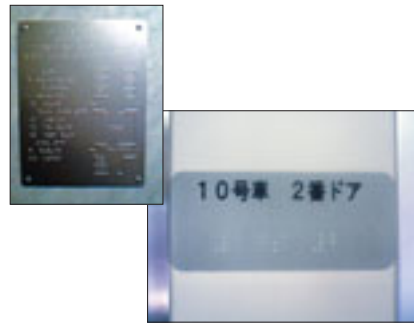
ホームページにて駅や車内の主なバリアフリー設備をご案内しています

車両における取り組み

目の不自由なお客さまの利便性向上のために、2005年度は新幹線全車両に現在位置と各種設備の位置をご案内する触知図と点字シールを整備しました。

また、在来線については、号車とドア位置をお知らせする点字シールの整備を進めています。2005年度には埼京線など4線区に整備しました。

2006年12月頃にはホームとの段差が縮小される低床の新型E233系車両を中央快速線、青梅・五日市線で導入する予定です。



新幹線に整備した触知図と在来線に整備した点字シール

駅・車両における石綿の使用状況

近年その危険性について再注目されている石綿ですが、JR東日本では駅および車両で一部含有物を使用しています。

駅舎については、吹き付けられた石綿が露出している箇所はなく、石綿を含有している吹き付け材がお客さまの使用する箇所で露出している駅は7駅ありましたが、2005年度内に全て除去しました。

車両については、断熱材として使用している車両が133両ありましたが、2006年度中に全車両を廃車する予定です。

なお、全て密閉状態でかつ飛散防止対策を従前から実施済みですので飛散の可能性はありません。

※1 お身体の不自由なお客さまへ:

<http://www.jreast.co.jp/equipment/index.html>

○玄関口でのご案内機能の充実

- 改札口でお客さまがお問い合わせしやすいオープンカウンター



○輸送障害発生時の情報提供

- 異常時案内ディスプレイ



○安心してご利用いただける駅の整備

- バリアフリー設備

- ・エレベーター
- ・エスカレーター
- ・点字ブロック
- ・音声誘導案内
- ・多機能トイレ



- 待合室、ベンチ整備

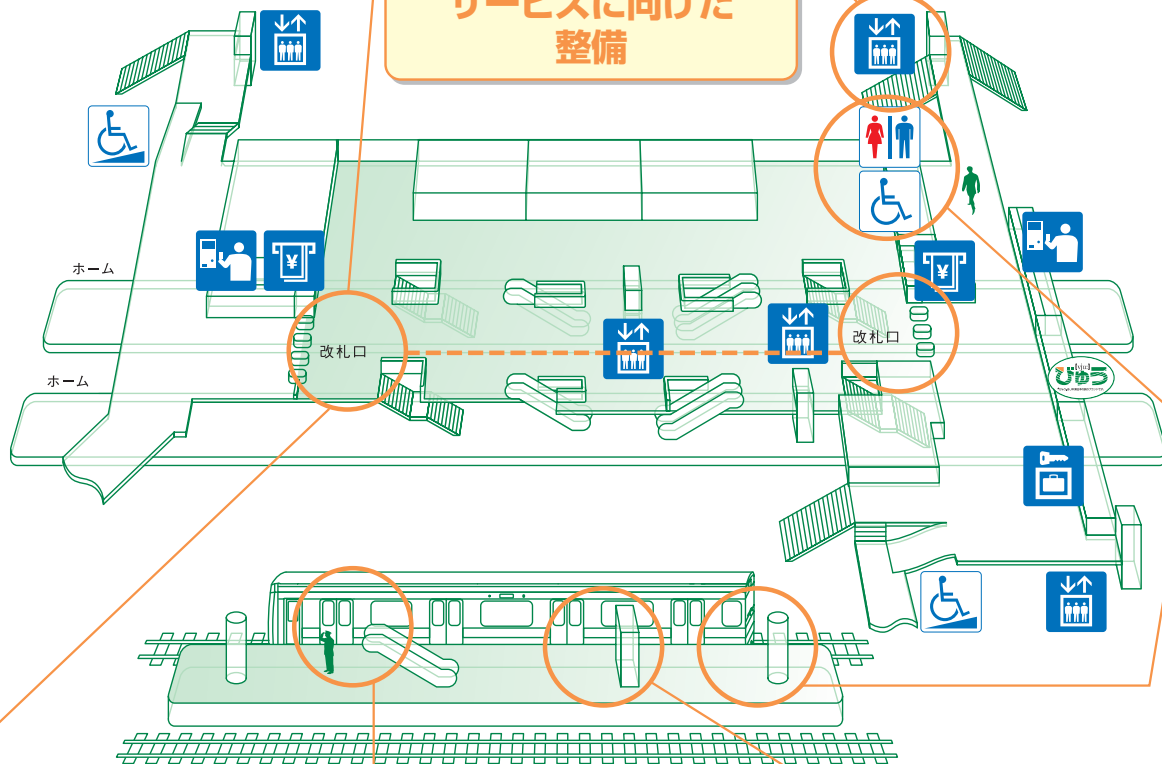


○駅のサインシステムの充実

- 文字の大型化
- 英語、中国語とハングルによるご案内



快適な鉄道輸送
サービスに向けた
整備



○わかりやすい列車情報

- フルカラーLED案内表示機



- 乗車口LED案内表示機



○快適・清潔な駅の整備

- 喫煙ルームの整備

- ・主な新幹線および特急停車駅のホームに喫煙ルームを整備



- トイレの整備

- ・多機能トイレ
- ・イメージアップトイレ



○横断的な取り組み

- 路線別イメージアップの取り組み
- ・改札口LEDの設置
- ・トイレ、ベンチの整備