

お客さまの声に学ぶ、それを総ての基本姿勢に

JR東日本グループは中期経営構想「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」を基本姿勢と位置づけました。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んでいきます。

お客さま満足のために

お客さまの“声”を速やかに共有し、実践へ

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づけ、より質の高いサービスの実現をめざしています。

社員・各種窓口・インターネットなどへ日々お寄せいただくお客さまの声は、「お客さま視点で問題をとらえる原点」と考え、さまざまな取り組みに活かしています。

●お客さまサービス部を発足

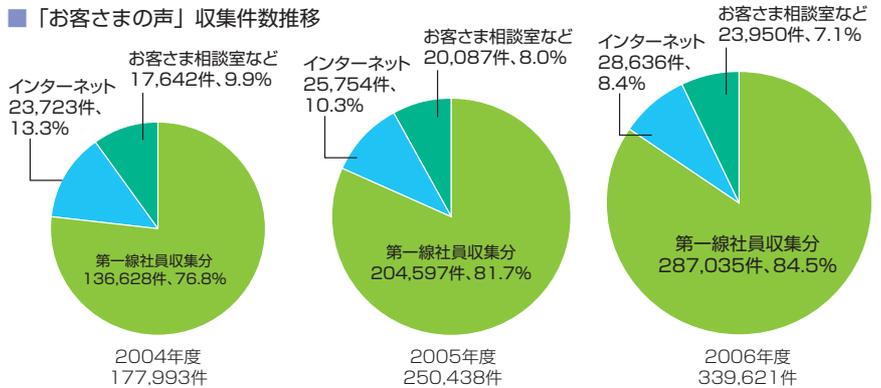
お客さまや地域のみなさまのご期待にお応えし、ご不満の解消に努め、ニーズを先取りしたサービスを提供していけるよう、つねに見直しを進めています。

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、見直し点は広範囲に及びます。

こうした取り組みには、各駅・支社・本社・部門を超えた連携が不可欠です。

そこで、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な対応を可能とするために「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、お客さまの「声」の収集管理、施策の具現化を進めています。

■「お客さまの声」収集件数推移



●グリーン情報システム

お客さまの声を幅広くうかがう活動の一環として1987年より「グリーンカウンター」を設置(2001年4月に「お客さま相談室」へ改称)。また、さまざまな形で寄せられる声を社内で素早く共有するためのデータベース「グリーン情報システム」が1990年4月から稼働しています。

2006年度にお寄せいただいたお客さまの声は339,621件で、前年度比136%。全体の85%に及ぶ287,035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28,636件がホームページでいただいた声、23,950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

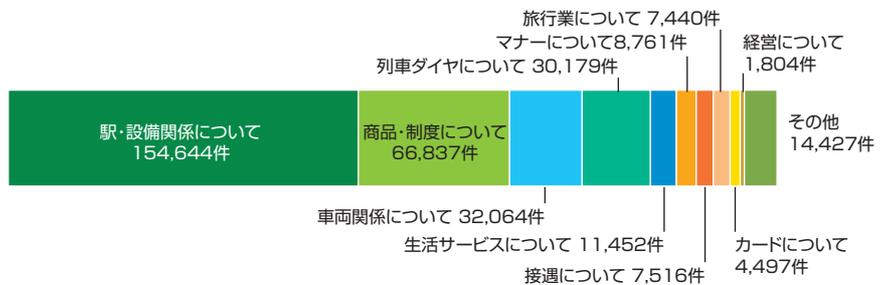
い全般的な評価や、お客さまの満足度などを定量的に把握するために、毎年「顧客満足度調査」を実施し、その結果も今後の取り組みに役立てています。

●全員でサービスのスキルを磨く

より良いサービス事例の共有と、それを部門を越えて共有していくためのサービス研修、サービス推進員の配置(1997年～)、コンクールや研究会の実施(1989年～)、シンポジウム(1992年～)などを全社で実施。

お客さまと直接接する部門だけでなく、非接客部門の社員も対象とするなど、一人ひとりが、お客さま満足の向上をめざす風土づくりを進めています。

■2006年度「お客さまの声」内容別内訳(計339,621件)



より快適にご利用いただくために

● 輸送サービスの改善

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。列車の増発や増結、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 of 整備などにより、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

男性・女性双方のお客さまに安心して電車をご利用いただけるように、女性専用車を導入しています。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、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。2005年9月からは中央線快速、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）で、2006年11月からは総武線各駅停車で、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。

こうした情報は、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。

● 禁煙・分煙の推進

お客さまのさまざまなご意見と社会動向を踏まえ、JR東日本のすべての駅での分煙や、車内での禁煙を実施しています。

2007年春からは新幹線と特急列車を全面禁煙とし、主な駅のホーム上への喫煙ルーム増設を進めています。

COLUMN

新幹線・特急列車を、全面禁煙に

JR東日本では、たばこを吸うお客さま、吸わないお客さま、それぞれの声を尊重し、基本的に「分煙」を進めてきました。

しかし健康増進法（2003年5月～）が受動喫煙の防止を強く求めていること、列車内においては、限られた閉鎖空間という性質上、完全な分煙は困難であること、お客さまからのご要望は禁煙を希望する声が圧倒的多数を占めていることを踏まえ、社内で議論を繰り返した結果、2007年のダイヤ改正を機に新幹線・特急列車の全面禁煙に踏み切りました。

これと並行して、長時間列車をご利用されるお客さまのために、ホームの喫煙所に加え、新幹線などの主な駅ホームに排煙設備のある喫煙ルームを増設し、お客さまが乗車前後にたばこをお吸いになれる環境を整備しています。



列車内の全面禁煙をお知らせするポスター



排煙設備を備えた新幹線ホームの喫煙ルーム

■ 分煙・禁煙への歩み

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（熊谷駅、高崎駅、盛岡駅、長野駅）
2007年 3月	すべての新幹線・特急列車を禁煙に

● サービスマネージャー

ご高齢のお客さまや旅慣れないお客さまのお手伝いをはじめとして、異常時における情報提供やご案内などきめ細やかなサービスを機動的に行うため、「サービスマネージャー」の配置を拡大しています。駅構内を巡回しながら、お客さまへのさまざまなご案内にあたっています。

2007年4月1日現在で31駅に配置しています。

● 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



サービス介助士をお知らせするポスター

から社員のサービス介助士資格取得を進めています。2006年度までに約1,300名の社員が2級資格を取得しました。

● 車内の空調

車内空調(冷房・暖房)については、多くのお客さまに快適にご乗車いただけるよう取り組んでいます。新型車両(E233系、E231系など)には、全自動フルオートエアコンを搭載しています。その他の車両では、車掌によるこまめな温度の把握やスイッチの切り換えなど、きめ細やかな対応で快適な空間を提供するための取り組みを続けています。また、2006年6月には、山手線について「冷房が強すぎて寒い」とのご意見が多い傾向があったことに対し、従来よりも1℃高い25℃に変更しました。

● 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、改札口付近への設置を進めており、2007年4月現在104駅に導入しています。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。

Suicaによる利便性の向上

Suicaはその利便性を多くのお客さまからご支持いただき、2007年6月末現在の発行枚数は2,100万枚を超えました。その利用場面はエリアとともに拡大しています。2007年3月18日、首都圏の鉄道・バス事業者が発行する新ICカード「PASMO」とSuicaの相互利用が開始されました。また、電子マネーの利用エリアも「駅ナカ」「街ナカ」ともに拡大中です。

また、機能の向上により、お客さまのライフスタイルにあわせたご利用が可能となりました。例えば、2006年1月にサービスを開始した「モバイルSuica」では、駅の券売機などにお並びいただくことなく、携帯電話の表示・通信機能を活用して、いつでも・どこでもチャージや定期券の購入が可能となりました。2008年3月には、JR東日本の各新幹線をチケットレスで利用できる「モバイルSuica特急券」サービスを開始する予定です。



モバイルSuica

COLUMN

一枚のICカードが、首都圏をつなぐ

JR東日本は、自動改札機を「タッチアンドゴー」で利用できるSuicaサービスを2001年11月に開始しました。首都圏でのサービス開始以来、首都圏での利用エリアの拡大のほか、仙台、新潟エリアにも順次拡大しました。また、東京モノレール、りんかい線、JR西日本「ICOCA」との相互利用を実施してきました。

そして、2007年3月18日から、首都圏の交通事業者が新たに発行した「PASMO」との「首都圏ICカード相互利用サービス」を開始。これにより首都圏のほとんどの鉄道・バスをSuica1枚でご利用いただけるようになり、シームレスな交通利用を実現しました。

さらに、2008年3月には、JR東海「TOICA」とも相互利用を開始します。これにより、Suica1枚で近畿、岡山・広島、名古屋・静岡の各エリアでの利用も可能となり、Suicaの利用範囲はさらに拡大します。

またSuicaは、鉄道での利用だけでなく電子マネーとして、駅ナカ・街ナカのコンビニエンスストアや自動販売機などで、小銭要らずでお買い物もできます。2007年3月からは、PASMO加盟店でのご利用も可能となり、利用範囲は大きく広がりました。約19,600店舗の加盟店でご利用いただけます(2007年6月末現在)。

Suicaは、鉄道に、お買い物に、お客さまの日々の生活に密着した、便利なICカードとなっています。



Suica



PASMO

バリアフリーの推進

●「駅」のバリアフリー

JR東日本は地方自治体などと協力し、「バリアフリー法」の対象となる約490駅(乗降客5,000人以上など)にエレベーターなどの整備を進めており※1、2006年度末までに対象駅の64%で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設置を目標に整備を進めています。さらに乗降客1万人以上で高低差5m以上ある約300駅に、エスカレーターの設定も進めています。また、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※2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。

さらにお客さまに駅を安心してスムーズにご利用いただけるよう、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ます



上下両方向のエスカレーター

※1 エレベーターなどの整備
法対象の駅以外にも新幹線の駅などに整備を進めています。

●「車両」のバリアフリー

2006年12月から、ユニバーサルデザインを採用した新型車両E233系を、中央快速線、青梅・五日市線で順次導入しています。この車両では、お客さまへのアンケートや車内調査などを実施し、お客さまのご要望を反映しています。

また、目の不自由なお客さまの利便性向上のために、2005年度に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。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を整備しています。



ホームとの段差を小さくした出入口



ドア周りの認識しやすい配色



優先席エリアの明確化

※2 お身体の不自由なお客さまへ
URL:<http://www.jreast.co.jp/equipment/index.html>



優先席エリアと女性専用車両の荷棚・吊手を低くし利便性を向上



ドア上の液晶モニターでは、運行情報や乗り継ぎ情報などを逐次ご案内するとともに、ニュース、天気予報なども提供



通勤型車両初の空気清浄機の設置