

## お客さまの“声”をかたちに 駅や車両をもっと快適に

JR東日本設立20周年を機に、お客さまや地域の方々への感謝の意をこめて2007年より、施設のアメニティ向上や美化活動を推し進めています。



駅ホームの待合室(左上)、改修された駅のトイレ(左下)、駅ホームのベンチ(右)

JR東日本では、1987年の会社設立以来、より多くのお客さまのご要望を汲み取り、共有し、それを速やかに反映させていく仕組みづくり・システムづくりに努めてきました。こうしたお客さまの“声”をもとに、さらなる駅や車両の設備改良などを2007年から進めています。

### もっと使いやすい駅に

駅のバリアフリー化など、高齢化社会への対応としてすでに進めている施策に加え、とくにご要望の多かった箇所の重点整備をはかっています。

#### ベンチの整備

駅のホームのベンチは、これまで首都圏の拠点駅などを中心に増設を進めてきましたが、新たに約1,500駅を対象とし、ゆったりと座ることのできるベンチを整備していきます。

#### 待合室の整備

駅ホームの導線や混雑状況を勘案しながら、待合室の増設を進めていきます。首都圏E電区間、特急停車駅、観光駅などを中心に約300駅で新設する予定です。

#### トイレの改修

新たに約150駅のトイレを改修し、ご利用になる方々の快適性を高め、満足度の向上に努めます。

#### 駅周辺案内図の整備

約320駅に、周辺案内図を拡充します。より大判で見やすく、記載情報も地域のニーズに見合った内容へと刷新していく予定です。

### より快適な車内空間に

お客さまの声をもとに、ご乗車環境の改善にも努めています。

#### 優先席付近の吊手の取替え

女性やお年寄りなどのお客さまがつかまりやすいよう、優先席付近の吊手の高さを低くするとともに、色を黄色に変更し、優先席エリアの明確化をはかりました。(2007年度末 完了)



#### ドアの一部開扉機能の整備

駅での折り返し時など、長時間停車中の列車の扉の4箇所中3箇所を閉めることで、空調効率を高め、快適な車内温度を保持できるように努めています。現在、E231系、E531系などで導入を進めています。

#### 車内自動放送化

主として空港へアクセスする総武快速・横須賀線など1,305車両で、英語案内も可能な自動放送装置の設置を進めています。