

# お客さまの声に耳を傾け すみやかな実行へ

「グループ経営ビジョン 2020 一挑む一」で掲げた、お客さま満足の上をめざして  
駅や輸送サービスのさらなる改善、人材育成などに鋭意取り組んでいます。



## お客さまの声に学ぶ

### お客さま満足の上に向けて

駅係員や各種窓口日々寄せられる声や、インターネットで承ったお客さまのご要望などを、すみやかに吸い上げ、共有し、改善へと結びつけるための仕組みづくりを社内横断的に進めています。

#### ●お客さまサービス部の役割

JR東日本のご利用者や地域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実現すべく、つねに見直しをはかっています。見直しの対象となる項目は、広範囲にわたります。接客サービスから、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、さらにはバリアフリー設備、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まで。これらの包括的な拡充に向けては、各

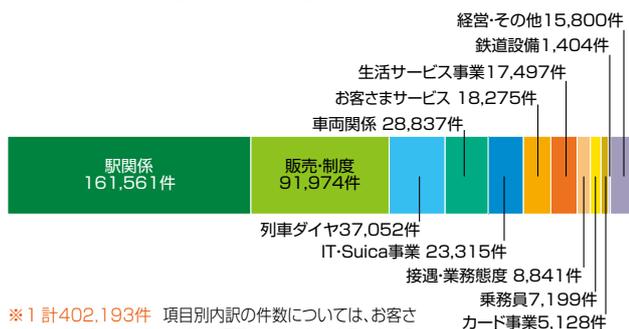
駅、支社、本社、部門を超えた連携が欠かせません。

そこで、課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、より戦略的かつスピーディな対応を実現するために「お客さまサービス部」を新設しました。各部門が活発に連携できる体制を構築し、お客さまの「声」の収集管理と社内への周知徹底、さまざまな施策の具現化を推し進めています。

#### ●新グリーン情報システム

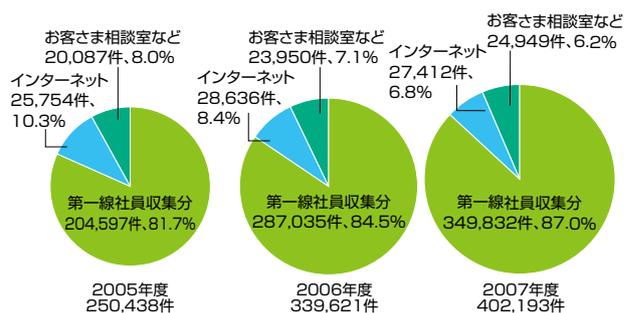
JR東日本に寄せられたお客さまの「声」を共有・活用するために、社内データベースとして「新グリーン情報システム」を構築しています。このデータベースには、現場第一線社員が収集したご意見や、また主な駅に設置されている「お客さま相談室」やホームページを通じて寄せられたご意見が蓄積されています。これらの貴重な情報は本社や支社、あるいは現場第一線などにお

■2007年度「お客さまの声」内容別内訳(計402,193件※1)



※1 計402,193件 項目別内訳の件数については、お客さまの声1件に対して複数の項目をカウントできることから延べ件数となり、収集件数とは一致しない(延べ件数総計416,883件)。

■「お客さまの声」収集件数推移



安全

環境

社会

いて、24時間365日検索することができ、JR東日本におけるサービスの改善に役立てています。

2007年度にお寄せいただいたお客さまの声は402,193件で前年度比約118%となりました。そのうち現場第一線社員が直接収集した声が約87%と大部分を占めています。また、個々のお客さまの声からは把握が難しい全般的な評価や、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。

#### ●チームワークで取り組むお客さま満足

現場第一線職場でサービス推進役となる、サービス推進員を配置。また、いかなる仕事も最終的にはお客さま満足につながる、を共通認識として、経営トップから現場第一線社員まで一堂に会して、お客さまサービス研究会やサービスシンポジウムを開催。お客さまと直接接する部門だけでなく、非接遇部門の社員も対象にするなど、お客さま満足の向上へ向けた風土づくりを一丸となって進めていきます。

## お客さまの声をかたちに

### より快適な利用環境へ向けて

お客さまのご要望を迅速・機敏に具現化していくプロジェクトが、各方面で実りはじめています。

#### ●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の整備などにより、朝通勤ピーク時の首都圏主要線区の平均混雑率は、2007年度は1987年度比53ポイント減少し185%となっています。

#### ●情報提供の強化

輸送障害時にすばやく的確な情報提供ができるよう、駅の異常時案内用ディスプレイ(2008年度までに約90駅)の設置を進めるほか、列車内のモニター、イン

ターネットや携帯電話などでの情報提供に努めます。

#### ●女性専用車の拡充

男性、女性双方のお客さまに快適に安心してご乗車いただくことを目的として、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月には埼京線の朝の通勤時間帯にも拡大しました。2005年9月には中央線(快速)の朝の通勤時間帯に、2006年5月には常磐線各駅停車(地下鉄千代田線直通)の朝の通勤時間帯に、2006年11月には総武線各駅停車の朝の通勤時間帯に女性専用車を導入しました。

#### ●禁煙・分煙への取り組み

たばこを吸う方、吸わない方双方のお客さまに快適な空間を提供するために、さまざまなお客さまのご意見や社会情勢を踏まえながら、駅や列車の分煙・禁煙化を推進してきました。2007年3月より新幹線およびJR東日本管内を相互発着する在来線特急車両を全面禁煙とし、主な新幹線および特急列車停車駅のホーム上に喫煙ルームを増設しました。

#### ●総合案内カウンター

改札口の役割を「きっぷの確認・精算を行う窓口」から「ご案内主体の窓口」へと重点を移し、お客さまのご案内を総合的に行う総合案内カウンターの整備を進めています。

#### ●サービスマネージャー

駅構内を巡回し、ご高齢者や旅慣れないお客さまのお手伝いや、異常時における情報提供、さまざまなご案内業務など、きめ細やかなサービスを行う「サービスマネージャー」の人員を増やしています。2008年4月1日現在で43駅に配置しています。

#### ●サービス介助士

お身体の不自由なお客さまなどに対する介助技術の習得、およびホスピタリティの向上をはかるため、2005年度から社員のサービス介助士資格取得を進めています。2007年度末までに約2,000名の社員が2級資格を取得しました。

### ●新しい「びゅうプラザ」の展開

ゆっくりご旅行の相談をされたいお客さまやビジネス利用でお急ぎのお客さまなど、さまざまなニーズにお応えできる店舗づくりを進めています。

新しい「びゅうプラザ」は2007年度末現在30駅で営業しています。

### ●快適な車内の空調の実現

多くのお客さまに快適にご乗車いただけるよう、車内空調(冷房・暖房)にも十分に配慮しています。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」とのご意見が数多く寄せられた傾向を受けて、設定温度を従来よりも1℃高い25℃に変更するなど、線区の状況に応じた取り組みを行っています。

### ●AED(自動体外式除細動装置)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、

## コラム

### ●Suicaの利便性向上

Suicaは、その利便性を多くのお客さまからご支持いただき、2008年6月末時点で発行枚数が2,500万枚を超えました。ここでは、Suicaの利用エリア拡大と機能拡充について紹介します。

利用拡大について、Suicaは、首都圏、仙台、新潟エリアに加え、2007年3月から「PASMO」との首都圏ICカード相互利用サービスを開始し、1枚のSuicaで首都圏の殆どの鉄道・バスが利用可能となりました。また、JR西日本「ICOCA」、JR東海「TOICA」との相互利用も実現し、全国主要都市に利用エリアを拡大しています。今後、2009年春には、JR北海道「Kitaca」と、2010年春には、西鉄「nimoca」、JR九州「SUGOCA」、福岡市交通局「はやかけん」との相互利用を開始し、札幌エリア、九州エリアでも利用可能となる予定です。

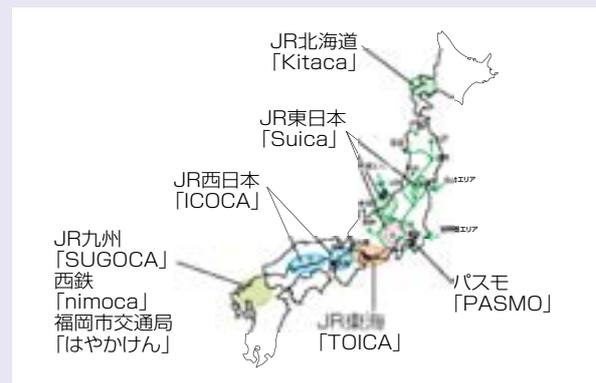
一方、電子マネーの利用エリアも拡大しています。Suica電子マネーのご利用は、利用可能箇所の拡大ともあいまって、サービス開始以降増加の一途を辿り、現在ではSuicaとPASMO合計で約115万件/日を超えるまでになりました。利用可能箇所については、駅ナカのお店だけでなく、ファミリーマートなどのコンビニエンスストア、イオンをはじめとするショッピングセンターなどにも拡大してきました。また、鉄道と同様、他社との相互利用により利用エリアを拡大しています。首都圏ICカード相互利用サービスでは、PASMOと電子マネーでも相互利用を開始し、2008年3月18日からは、ICOCAと相互利用を開始しました。今後、IC乗車券の相互利用に合わせて、JR北海道「Kitaca」、西鉄「nimoca」、JR九州「SUGOCA」、福岡市交

通局「はやかけん」との相互利用を開始する予定です。この他、2008年3月15日以降順次、当社新幹線や在来線特急などの車内販売にSuica電子マネーが使えるようになりました。

次に、機能拡充について、携帯電話とSuicaが一つになった「モバイルSuica」では、窓口や券売機に並ぶことなく、チャージやSuica定期券の購入、利用履歴の確認などが可能で、現在約111万人のお客さまにご利用いただいております。2008年3月15日からは、モバイルSuicaで当社の全ての新幹線の指定席を購入し、タッチアンドゴーで乗車できる「モバイルSuica特急券」サービスを開始、新幹線の各駅相互間は、現行(磁気券)の自由席の値段以下で指定席を一年中ご利用いただけます。また、3月29日からは、JR東海「EX-IC(エクスプレスIC)サービス」<sup>※1</sup>との連携により、モバイルSuicaで東海道新幹線(東京～新大阪)も利用できるようになりました。

今後も、お客さまにとってSuicaをもっと身近で便利にしていきたいと思いますので、どうぞご期待ください

※1 EX-IC(エクスプレスIC)サービス ご利用には「エクスプレス予約」の年会費が必要です。



お客さまのご利用の多い駅などの改札口付近への設置を進めており、2008年4月現在165駅に導入しています。

## 施設のバリアフリー化

### ●駅のバリアフリー化

「バリアフリー法」の対象となる約490駅に、地方自治体等と協力してエレベーターなどの整備を進めており、2007年度末現在6割を超え、2010年度まで全対象駅での実現をめざしています。また、乗降客1万人以上で高低差が5m以上ある約300駅にエスカレーター

の設置も進めています。これら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」を主要駅で配布しています。JR東日本ホームページ※1でも、駅や車内での主なバリアフリー設備を



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

ご案内しています。

さらに、お客さまの安全かつスムーズなご利用に向け、駅構内の床防滑化や、案内板のピクトグラム(絵文字)化・多言語化・文字拡大などを進めます。

※1 JR東日本ホームページ (<http://www.jreast.co.jp/equipment/index.html>)

### ●車両のバリアフリー化

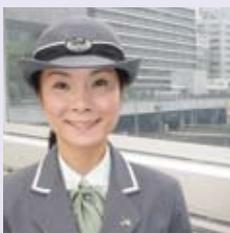
2006年12月から、ユニバーサルデザインを採用した新型車両E233系を、中央快速線、青梅・五日市線に導入し、2007年12月より京浜東北線にも順次導入を開始しました。この車両では、お客さまへのアンケートや車内調査などを実施し、ご要望を反映しています。また、目の不自由なお客さまの利便性向上のために、2005年度に新幹線全車両に現在位置と各種設備の

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。



優先席エリアの明確化

## VOICE●サービスの現場から



お客さまは  
私たちの「家族」です

東京支社  
新宿駅 営業指導係  
(サービスマネージャー)  
牧 陽子

駅構内を巡回しながら、お客さまへの各種ご案内、情報提供、さらにご高齢者やお体の不自由な方へのお手伝いを行っています。

接遇業務を通じてお客さまの“声”を伺い、それを即座に社内へフィードバックしていくこと。と同時に、声に現れない「潜在需要」を感じ取り、お客さまのご期待を超えるサービスをご提供すること。この両輪が必要だと考えています。めざすは、マニュアルを超えたサービス。お客さまのご期待にただ応えるだけでなく、どうしたら喜んでいただけるか、感動していただけるか? まるで「家族」のように温かな接遇、それが私たちにとっての究極目標です。

どんなときも  
「お客さま視点」で



東京支社  
御茶ノ水駅 営業指導係  
(サービス介助士)  
林 和弘

サービス介助士(ケアフィッター)の有資格者として、「安心と信頼を感じていただけるサービス」を心がけています。私自身のサービススキルを日々高めていくことはもちろんですが、より大切なことは「お客さま視点」に自分自身を置き換えてサービスを提供することです。

社員自らが「介助する側」「される側」の経験を踏むことで、真にお客さまの立場で考え行動する風土が育まれていきます。

お客さまが満足された笑顔を見たい…これからも私は「お客さま視点のサービス」に取り組んでまいります。