

## 特集 4 継続する挑戦 お客様満足の上

# 埋もれている「お客様の声」を掘り起こす



## ●お客様のニーズを掴むために

JR東日本はお客様に「輸送」というサービスを提供しています。ゆえに、サービス向上のためには、現場第一線で、小さな、また埋もれている「お客様の声」を真摯に伺い、みんなで一つひとつ地道に改善していかなければなりません。ご意見・ご要望はもちろん、お客様の“つぶやき”すなわち顕在化していないお客様のご希望まで含め、現場第一線の一人ひとりが「お客様の声」として掘り起こし、その場で改善できるものはすぐに実行する、その場で解決できないものは支社・本社にて改善すること、そして改善内容を他の職場に水平展開していくサイクルを回すことで、お客様満足は向上し、会社全体のサービスレベルも上がっていきます。大切なのは、大きなご要望と同様に、小さなご意見の中にも問題の本質が埋もれていること、それがお客様一人ひとりにとって大切な問題であることを意識し、耳を傾けることです。

## ●お客様それぞれの「満足」

2009年4月から首都圏の駅で実施した「全面禁煙」。私どもはタバコを吸われる方にも吸われない方にも快適な空間をご用意しなければなりません。お客様から「受動喫煙を防止してもらいたい」という声が多く寄せられるようになってきました。このことから、ご利用のお客様皆さまに気持ち良い空間を作っていくため、全面禁煙に踏み切りました。その他、ベビーカーのご利用に関しても、ベビーカーで安全に鉄道をご利用いただくため、親ごさん・周囲のお客様がお互いに満足できるように、ご協力のお願いや利用上のマナーなどの徹底を事業者として実施しています。

## ●社員のスキルアップ

接遇の中にも、個々のお客さまのニーズを取り込む必要があり、接遇サービス向上の取り組みを2003年より推進しています。駅ごと、駅の中でも出札・改札・ホームといったパートによって、また状況によってもお客さまが求めるサービスは違います。目の前のお客さまが何を望んでいるかを自ら考え行動するには、「気づく」ことが大切になります。そして、お客さまにとって一番良いサービスが何かに気づき、その「気づき」を実践した社員を皆で褒めること、付け加えれば、支社・本社が、お客さまにサービスを提供していくうえでの諸課題を現場と一体になって考え解決し、お客さま満足の向上が社員自らの達成感になり、またその達成感をサービスでお客さまに還元していくことが大切だと考えています。

今後とも、多様な方々が快適に鉄道をご利用いただける環境づくりと、お一人おひとりが満足されるサービスを提供するために努力してまいります。



常務取締役  
鉄道事業本部副本部長  
鉄道事業本部営業部担当  
鉄道事業本部お客さまサービス部担当

見並 陽一