

お客さまとのかかわり



お客さま満足向上に向けて

JR東日本では「グループ経営ビジョン2020 ー挑むー」の基本方針に「お客さま満足の徹底的な追求」を掲げ、これまでも接客サービスの向上、安心・快適なサービスの提供に努めてきました。さらなるお客さま満足の向上のため、鉄道サービス全般の品質向上を統括し、中長期的視点によるサービスインフラ整備や輸送安定性向上のための施策等をさらに計画的かつ強力で推進する組織として、2010年7月より本社に「サービス品質改革部」、支社に「サービス品質改革室」が発足しました。サービスの原点であるお客さまの声に徹底的にこだわり、サービス品質の向上を推進していきます。

お客さまの声に学ぶ

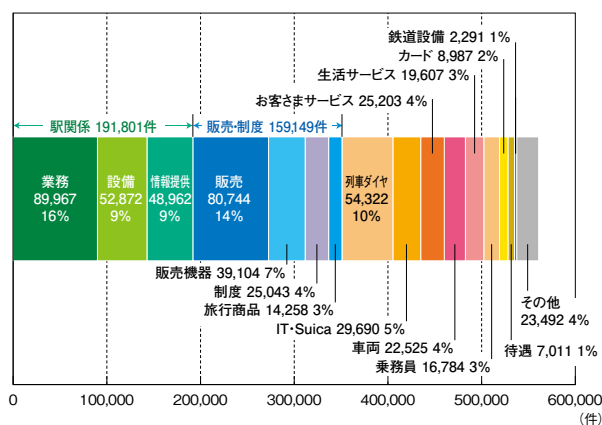
JR東日本では、ご利用者や地域の皆さまのご期待にお応えし、ご不満の解消に努め、ニーズを先取りしたサービスを提供することで、最終的にはお客さまから「さすが」と評価されるサービスレベルの実現をめざしています。その実現のために、JR東日本を日々ご利用されているお客さまがどのようなことに関心があり、どのようなことにご不満を感じているのかなど、お客さまの声を常に気を留め、迅速に見直しを図っていくことが何よりも大切です。お客さまの満足を高めるために、私たちは、お客さまの声を真摯に伺う体制づくりに努めています。

お客さまの声は、現場第一線社員による収集、インターネットや電話、お客さま相談室を通じての受付など、幅広い広聴体制を通じて日々集めています。また、お客さまからのご意見・ご要望を承る専門の電話窓口として、2010年6月に本社内に「JR東日本ご意見承りセンター」を開設しました。さらに、こうして集めたお客さまの声を速やかに吸い上げ、会社全体で共有し、改善に結びつけています。お客さまの声に感謝の気持ちを持って耳を傾け、お客さま視点で行動。JR東日本のお客さま満足向上の原点は、まさに一つひとつのお客さまの声にあります。

新グリーン情報システム

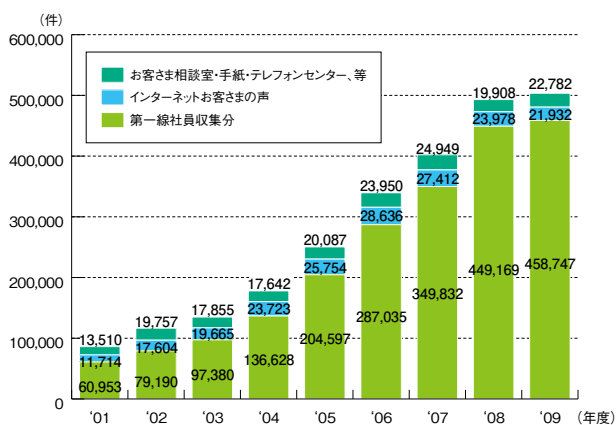
JR東日本に寄せられたお客さまの声を共有・活用するために、社内データベースとして「新グリーン情報システム」を構築しています。このデータベースには、現場第一線社員が収集したご意見、主な駅に設置されているお客さま相談室やホームページを通じて寄せられたご意見が蓄積されています。これらの情報は、本社や支社、あるいは現場第一線などにおいて、24時間365日検索することができ、JR東日本におけるサービスの改善に役立っています。

■「お客さまの声」の項目別の内訳(総数560,862件)



注)項目別件数は、1件の声に対して項目を複数件数登録できることから延べ件数となり、総件数と異なります。

■「お客さまの声」の件数の推移(2001年度～)



顧客満足度調査の実施

個々のお客さまの声だけでは把握しきれないJR東日本に対する全般的な評価や、お客さまの満足度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、その結果を今後の施策に役立っています。

チームワークで取り組む

現場第一線の職場では、サービス推進役となるサービス推進員を配置しています。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、サービスシンポジウムやお客さまサービス研究会を開催しています。お客さまと直に接する部門だけでなく、間接部門の社員も参加し、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ます。

お客さまの声を改善につなげる

JR東日本では、ご利用いただいているお客さまの満足を高めるために、いただいたさまざまなお客さまの声を、各箇所での勉強会や、支社や本社での委員会等で議論し、改善へと結びつけています。改善にあたっては運輸や設備、営業といった系統を超え、会社全体がチームワークでお客さま満足の向上をめざし、取り組んでいます。

お客さまの声をかたちに

収集したお客さまの声や社会情勢をもとに、お客さま満足向上に向けて、施策を実施しています。

輸送サービスの改善

首都圏各線区の混雑緩和に取り組み、編成車両数の増強や、拡幅車両の投入を行っています。2009年3月のダイヤ改正では、朝ピーク時間帯に横浜線を増発、夜間帯に南武線、湘南新宿ラインの増発を行い、サービス向上を図っています。首都圏主要線区の朝ピーク1時間の平均混雑率は、2009年度は1987年度比58ポイント減少し、180%となっています。

また、お客さま視点に基づき、輸送障害の低減など引き続き安定した輸送の確保にも努めていきます。

快適な車内空調

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(E231・E233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、きめ細かな対応による快適な空間を提供するための取り組みや、線区の状況に応じた取り組みを行っています。

首都圏の駅における全面禁煙と列車全面禁煙

JR東日本では、受動喫煙の防止を望まれるお客さまのご意見や社会における禁煙志向の高まりを受け、受動喫煙の防止に取り組んできました。駅については、2009年4月から、首都圏の一定エリアの駅においてホーム上の喫煙所の撤去を行い、駅構内の全面禁煙を実施しました。さらに2009年10月からは、お客さまからの実施駅拡大の要望を受け駅構内の全面禁煙を実施するエリアを拡大しました。列車については2007年3月のダイヤ改正からJR東日本の新幹線・特急列車の全面禁煙化を実施し、2009年6月からは会社間を直通する一部の列車についても全面禁煙を実施しました。



首都圏の一定エリアにおける全面禁煙

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。2010年4月1日現在で7カ所に設置しています。

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、さまざまなお案内業務など、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。2010年4月1日現在で46駅に配置しています。

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、駅に異常時案内用ディスプレイを設置し(2009年度までに103駅に設置済)、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。



異常時案内用ディスプレイ

安心で快適な駅や車内の追求

ご高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さまも含めたすべてのお客さまに、安心してご利用いただける環境づくりを進めています。

駅のバリアフリー化とホスピタリティ

「バリアフリー法」対象の約490駅に自治体などと協力してエレベーターなどの整備を進めており、2010年3月末現在で360駅に整備されています。また、ホスピタリティ向上のために、社員のサービス介助士資格取得を進めており、2010年3月末までに約5,200名の社員が2級資格を取得しています。



エレベーター



エスカレーター

車両のバリアフリー化

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。

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、続いて京浜東北線等にも順次導入しています。また、2009年10月からは改良型ハンドル形電動車いすが利用可能な新型成田エクスプレスE259系を導入しました。

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、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、2010年5月末現在で294駅(447台)に導入したほか、2009年2月から新幹線、同年10月から新型成田エクスプレスへ設置をしており、2010年3月末現在で149台設置を行っています。

駅トイレにおけるさまざまな工夫

駅トイレでは、「暗い」「汚い」「臭い」といったイメージを払拭し、快適にトイレをご利用いただけるように、会社発足以来、整備を進めています。

改良にあたっては、和便器の洋式化、換気能力の向上、床タイルの大型化などあわせて、水道使用量の削減に向け、大小使用を自動判別して適正水量を流す節水装置や、洗面台での自動水洗の導入などを進めています。

2010年度には約40駅のトイレを改良し、お客さまの快適性および満足度の向上に努めます。



東京駅トイレ（総武線地下コンコース）



節水装置の導入

新型N'EXの車内サービスの向上

E259系の車内には、行先案内、運行情報、ニュース、フライト情報などを案内する4ヶ国語（日英中韓）対応大型液晶案内装置を備えており、WiMAXにより停車中、走行中にかかわらず最新の情報を提供しています。さらに、無線LANによる高速なインターネット接続サービスをご利用いただくことが可能です。

駅におけるWiMAXの基地局設置と利活用

UQコミュニケーションズ(株)が「UQ WiMAX」によるインターネット接続サービスを2009年2月より開始しました。これに合わせ、電波が届きにくい駅のコンコース等でも当サービスによりインターネットの接続が可能となるよう、駅構内へのWiMAX基地局の設置を進めており、2010年6月末までに111駅に整備を行いました。

また大容量の通信が可能という利点を活かし、一部の駅の異常時案内ディスプレイの情報通信にもWiMAXを利用するなど、活用の場を広げています。

女性専用車の拡充

お客さま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）、2006年5月には常磐線各駅停車（地下鉄千代田線直通）、2006年11月には総武線各駅停車、2010年4月には京浜東北・根岸線の朝の通勤時間帯に女性専用車を導入しました。

痴漢対策の取り組み

お客さまに安心して列車をご利用いただくことを目的として、女性専用車を導入するとともに、危険を感じた際に乗務員に通報するSOSボタンの全車両への設置を継続的に実施してきました。また、警察や他の鉄道事業者と連携して「痴漢撲滅キャンペーン」を実施し、車内や駅構内の警戒強化や、痴漢防止の呼びかけを行っています。

さらに、2009年12月より、埼京線において車内防犯カメラの試行を行い、犯罪抑止効果に加え痴漢犯罪捜査に有効であることが確認されたため、2010年6月より、痴漢犯罪件数が突出している埼京線全編成の1号車への車内防犯カメラの設置を進めています。

ベビーカーの安全対策

ベビーカーをご利用のお客さまが安全に駅や車内をご利用いただくため、車両の扉において、ベビーカーのフレームなどが挟まった際の検知性能向上に向けて取り組んでいます。また、「みんなで赤ちゃんを守ろう」をコンセプトに他の鉄道会社やベビーカーメーカー、行政、NPO法人と共同でキャンペーンを実施し、ベビーカーをご利用のお客さまに注意を呼びかけるとともに、周囲のお客さまにもベビーカー利用者と譲り合ってのご乗車をお願いしています。

エスカレーターの安全対策

エスカレーターにおけるお客さまのお怪我を防ぐために、サンダルなどの挟まれを防止する対策や、緊急停止による転倒を防止する対策、エスカレーターが停止した場合でもステップが降下しないようにする改良など、設備面での安全強化を推進しています。

また、他の鉄道会社および関係団体と共同で、「みんなで手すりにつかまろう」キャンペーンを実施し、安全なエスカレーターの利用を呼びかけるポスターの掲出など、お客さまへの注意喚起にも力を入れています。



「みんなで手すりにつかまろう」
キャンペーン

自殺防止対策

これまでも自殺対策に取り組むNPO法人等への支援や山手線等ホームへの青色照明設置等に取り組んできましたが、2010年3月には政府の「自殺対策強化月間」に合わせ自殺防止キャンペーン「JR東日本♥生きる支援の強化月間」を実施、ポスター等による相談窓口等のお知らせや「生きる支援トレイン」の運行、電話相談窓口の開設(日本のいのちの電話連盟との共催)等を行いました。

JR東日本の生活サービス事業

JR東日本グループでは、駅をご利用のお客さまの利便性を高めるエキナカのさまざまなお店や駅ビル、ホテルのほか、駅至近の立地を活かしたオフィスビルやフィットネスクラブ、駅構内・車内での広告展開、沿線での子育て支援事業、住宅事業など、幅広く生活サービス事業を展開しており、お客さまの毎日の暮らしはもちろん、さまざまなライフスタイル・ライフステージに合わせたサービスを提供しています。

駅スペース活用事業 (小売・飲食)



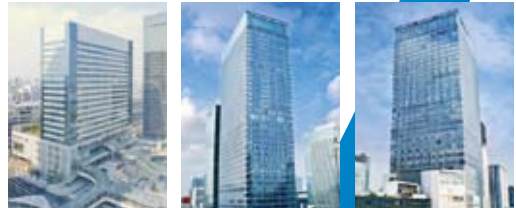
ホテル事業



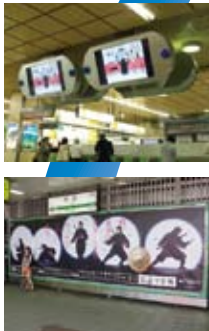
ショッピングセンター事業



オフィス事業



広告・出版事業



商事・物流事業



子育て 支援事業



住宅事業



スポーツ事業・ レジャー事業



お客様の利便性向上を実現するSuica

IC乗車券として——相互利用の拡大

Suicaはその利便性を多くのお客様からご支持いただき、2010年6月末時点で発行枚数が3,280万枚を超えました。利用可能エリアは当社の首都圏、仙台、新潟エリアに加え、「PASMO」との相互利用で首都圏のほとんどの鉄道・バスが利用可能となりました。また、JR西日本「ICOCA」、JR東海「TOICA」、JR北海道「Kitaca」について2010年3月からは、JR九州「SUGOCA」、西日本鉄道「nimoca」、福岡市交通局「はやかけん」との相互利用を開始し、すべての政令指定都市でSuicaが利用可能となりました。



電子マネーとして

電子マネーの利用可能箇所も拡大しています。駅ナカに加え、ファミリーマート、ローソン、サークルK・サンクス、イオン、高島屋などをはじめ幅広い分野の街ナカ店舗や、コカ・コーラ自販機などに拡大しています。また、IC乗車券と同様に上記の各ICカードとの相互利用を実施しており、2010年6月末現在、約102,710店舗で利用でき、1日の利用件数は約210万件となっています。



Suica電子マネー

幅広いニーズにお応えるために

通常のSuicaのサービスに加え新幹線のきっぷなどを携帯電話機で購入しチケットレスで利用できる「モバイルSuica」、パソコンを用いて入金(チャージ)やインターネットショッピングの決済が可能な「Suicaインターネットサービス」、提携航空会社・金融機関などのサービスとSuicaおよびビューカードがひとつになった「Suica付きビューカード」など、お客様の幅広いニーズにお応えるための機能拡充を図っています。今後も、Suicaをお客様の日々の生活に身近で便利なICカードにしていきます。



モバイルSuica



「ビュー・スイカ」カード



Suicaインターネットサービス