

お客さまとのかかわり

■サービス品質の改革

サービス品質について

JR東日本では、会社発足以来、多くのお客さまに安心してご利用いただけるよう、「サービス品質」の向上に全社員一丸となって取り組んできました。しかし、お客さまはより高いレベルのサービス提供を求めており、当社としてそのニーズに応えていく必要があります。

当社では、サービス品質をさらに高めることを目的として、2010年7月本社に「サービス品質改革部」、各支社に「サービス品質改革室」を設置し、サービス品質に関する基本方針を明確にするとともに、2011年度からの5ヵ年計画として「サービス品質改革中期ビジョン」を策定しました。

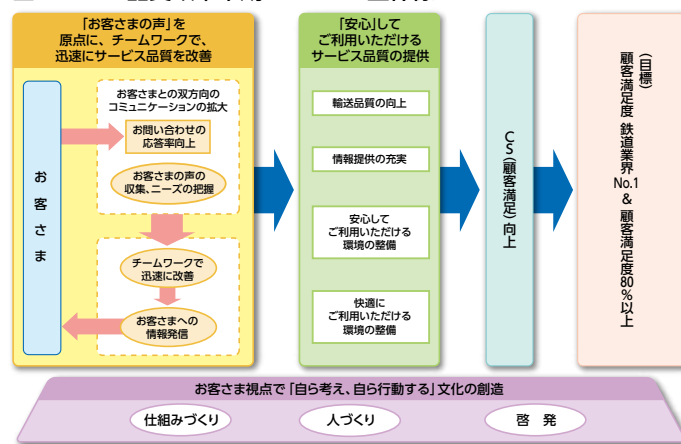
本ビジョンでは、

- ・「安心」してご利用いただけるサービス品質の提供
- ・「お客さまの声」を原点に、チームワークで、迅速にサービス品質を改善
- ・お客さま視点で「自ら考え、自ら行動する」文化の創造

を3つの柱として位置づけています。

2011年度は「サービス品質改革元年」として、この3つの柱の実現に向けて取り組んできましたが、今後とも「サービス品質改革」を着実に推進し、「鉄道業界No.1の顧客満足度」をめざします。

■サービス品質改革中期ビジョンの全体像



サービス品質責任者

安定した鉄道輸送の提供とチームワークによるサービス改善を主眼とした鉄道サービス全般の品質向上に向けて、2011年10月から地区や支社等に「サービス品質責任者」を配置しています。エリア全体のサービス品質向上を統括するとともに、組織横断的な課題の解決を支援・推進することで、現場第一線職場から迅速にサービス品質の改善を図ります。

サービス品質ミーティング

現業機関、支社、本社が一体となってさらに高いサービス品質をめざすため、本社幹部が現業機関を訪問して現場長と意見交換を行う「サービス品質ミーティング」を実施しています。これまで「輸送障害発生時の対応」「首都圏での大規模災害発生時における運転再開について」などをテーマに実施してきました。会社組織の枠にとらわれず、線区として、エリアとしての課題をとらえ、チームワークでサービス品質の向上をめざしています。

■お客さまの声を原点到

お客さまの声

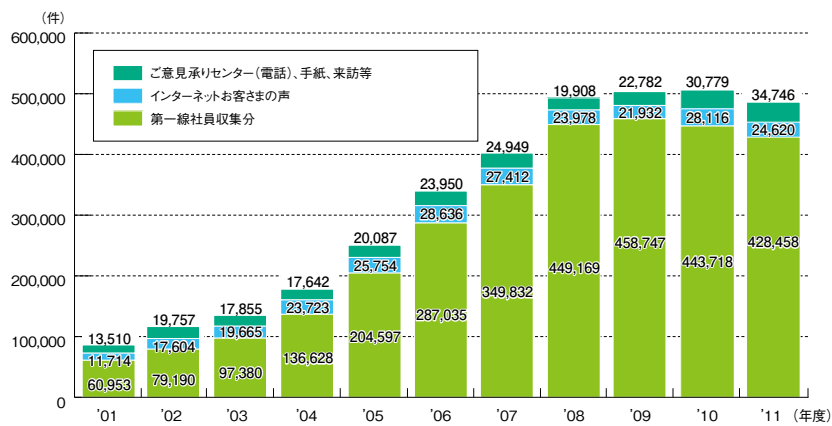
JR東日本におけるサービス品質向上の原点は、「お客さまの声に徹底的にこだわる」ことにあります。今後ともお客さまと向き合い、スピーディーにご期待に応えることのできる企業としてサービス品質の改革を進めていきます。その実現のために、JR東日本を日々ご利用になるお客さまがどのようなことに関心があり、どのようなことにご不満を感じているのかなど、常にお客さまの声に耳を傾け、ご要望に対し迅速にサービス品質の向上を図っていくことを何よりも大切にしています。

JR東日本では、現場第一線社員を通じて数多くのお客さまの声を集めています。また、インターネットや電話など、さまざまなツールを活用して日々ご意見の収集に努めています。こうしたお客さまの声は速やかに会社全体で共有・分析され、具体的な改善につながります。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るのです。

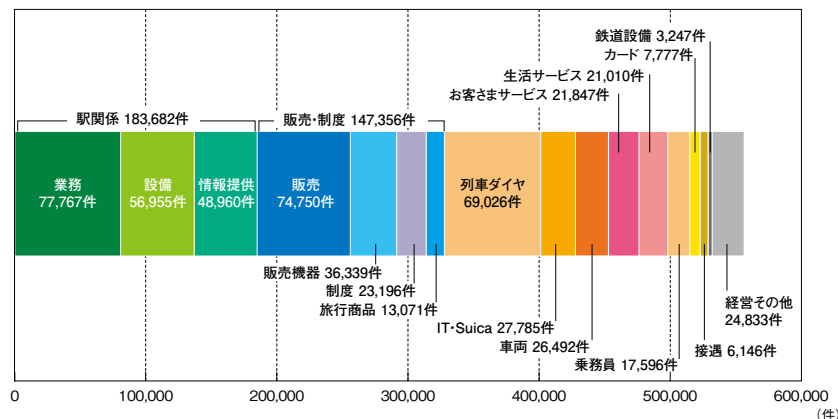
双方向コミュニケーション

時代や環境の変化とともに、お客さまのご要望も刻々と変化していきます。この「変化するニーズ」にお応えするために、お客さまの声からご要望を把握し、具体的な改善につなげています。私たちはこのようなお客さまとの「双方向コミュニケーション」を通じて、サービス品質の向上を図っています。

■「お客さまの声」の件数の推移(2001年度～)



■「お客さまの声」の項目別の内訳(総数556,797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。

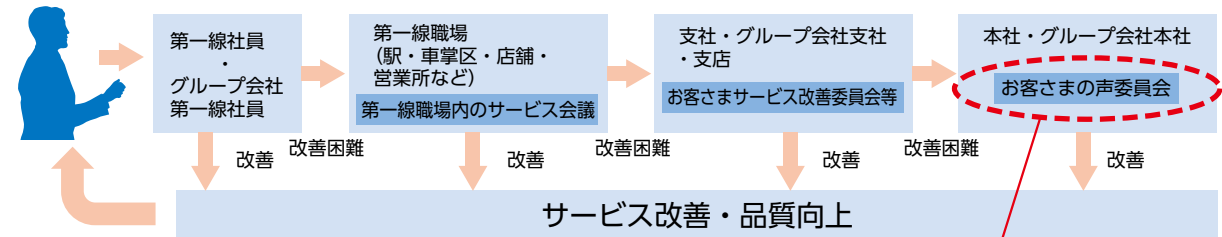
「お客様の声」を原点とした、迅速なサービス品質の改善

お客さまからいただいたご意見は、まずご意見をいただいた箇所で改善可否を検討し改善を実施しています。箇所単独での改善が困難な場合は、上部機関で改善策を検討します。ひとつひとつ改善を実施しお客さまのニーズに応えることにより、サービス品質の向上につなげています。

当社では社長を委員長とする「お客様の声委員会」を設置し、いただいたご意見に基づく改善策を検討のうえ実施するなど、サービス品質改革の実現に努めています。

■ 「お客様の声」を原点とした改善体制

お客様の声



「お客様の声委員会」とは

社長が委員長となり、お客さまからのご意見・ご要望について改善可否や具体的な解決策を議論し、スピーディーな改善に結びつけています。

SQネットワーク

サービス品質改革中期ビジョンの3つの柱のひとつである、「お客様の声を原点に、チームワークで、迅速にサービス品質を改善する」ことを目的として、2011年10月から輸送サービスに深く関わるグループ会社と当社で「SQ (Service Quality) ネットワーク」を立ち上げています。駅などの第一線職場、支社、本社でグループ会社を交えた会議を開催し、お客様の声の共有化と部門やグループ会社を超えたチームワークによる問題の解決と改善を図り、JR東日本グループ全体でお客さま満足度の向上をめざしています。

顧客満足度調査

当社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 (JR東日本お客さまアンケート) を実施しています。顧客満足度調査の結果は、当社として優先的に取り組むべき課題の検討や施策の効果確認等に活用しています。

沿線モニター

日々寄せられるお客様の声や顧客満足度調査 (JR東日本お客さまアンケート) などに加え、路線毎の利用実態とお客さまのニーズを具体的に把握するため、2011年度から沿線モニター制度を導入しています。当社沿線にお住まいのお客さまの中から、モニターを募集し、インターネットでのアンケートやインタビューを通じて意見を伺い、さまざまな角度から潜在的なニーズを把握して、沿線価値の向上に活かしています。

■安心してご利用いただけるサービス品質

安心な環境づくり

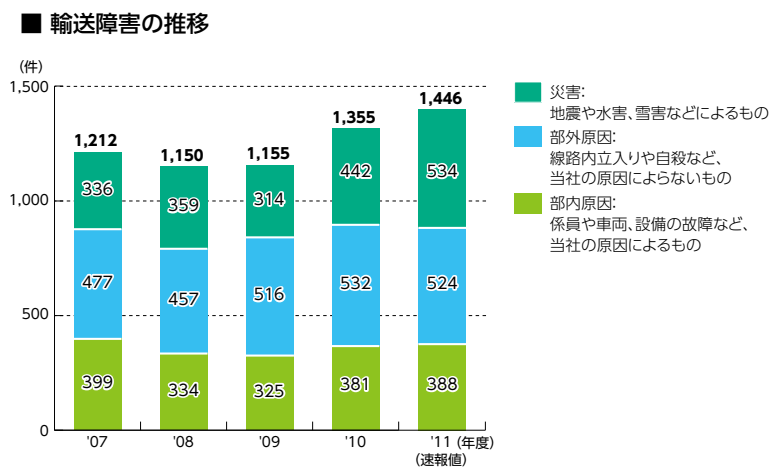
JR東日本では、「サービス品質」の根幹である安全で安定した輸送を提供するため、「安全」を前提としつつ、日々の安定輸送のレベル向上に取り組むと同時に、安心してご利用いただける環境づくりを進めています。

輸送品質の向上

輸送の安定性を向上させるため、輸送障害の発生防止に取り組むとともに、発生後の早期運転再開、他線区への影響拡大防止、情報提供の充実を図るための効果的な施策を実施しています。

輸送障害の発生状況

いわゆる輸送障害とは、車両や設備の故障、災害等により列車の運休や30分以上の遅延を生じさせたものをいいます。2011年度は1,446件(対前年+91件)となりました。



輸送障害の発生防止

輸送の安定性を向上させるために、輸送障害発生防止のハード対策として、二重系車両[※]の投入や故障しにくい構造の次世代分岐器の敷設、電気設備の雷害防止対策や防風柵の設置等を継続して実施しています。

※二重系車両 主要機器を二重化するなどして信頼性を高めた車両。

輸送障害発生後の早期運転再開、他線区への影響拡大防止

輸送障害が発生した場合についても、早期に運転を再開させるために、日頃から迅速な対応を心がけ、人身事故対応訓練やお客さま救済訓練などの継続的な実施や、発生した輸送障害について振り返りを行い、再発防止に取り組むとともに、「現地映像LIVE配信システム」の導入などの支援ツールの開発、整備に取り組んでいます。

また、他線区への影響を拡大させないために折り返し可能な設備の導入や折り返し運転実施範囲拡大などにも取り組んでいます。

折返し運転

輸送障害が発生した場合には、運転に支障のない区間において折返し運転を可能な限り行うことで、お客さまへの影響を他区間に拡大させない取り組みを行っています。

2011年度は武蔵野線新駅の吉川美南駅に折返し設備を設けるとともに、ATOS化により武蔵野線での折返し運転が迅速かつ弾力的に行えるようになりました。今後も更なる輸送影響軽減をめざし、必要な設備の整備やルールの見直しなどを行って新たな駅で折返し運転を可能とするなど、さまざまな課題を解決しながらよりスムーズな折返し運転の実施に積極的に取り組んでいきます。

現地映像LIVE配信システムの導入

輸送障害発生時の現地と対策本部間の情報共有は、これまで電話による口頭での状況報告や携帯電話の写真機能の活用等で対応してきましたが、両者間の情報共有をさらに確実かつ迅速に実現するため、地区指導センター、設備関係区所および車両技術センターに「現地映像LIVE配信システム」を導入しました。

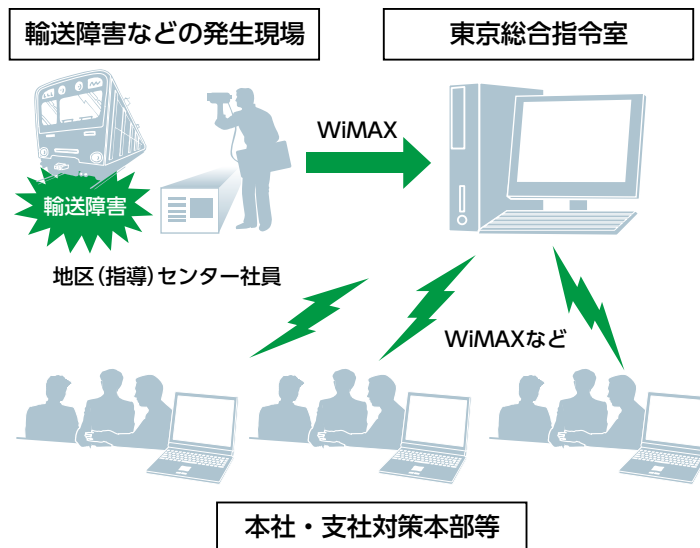
■現地映像LIVE配信システム



機器収納用リュックサック



現地の映像を撮影



輸送障害の教訓化と水平展開

輸送障害が発生した際の対応力向上を図るための教訓等を蓄積することで、早期安定輸送に取り組んでいます。

輸送障害が発生した後に各職場で対応時の状況を振り返り、その結果から得られた知識を教訓として今後を活かしたり、再発防止策を検討し実施しています。さらにこれらの取り組みや、他職場の取り組みを社内で広く共有することで社員一人ひとりのレベルアップをめざしています。

情報提供の強化

輸送障害発生時、お客さまに迅速かつ的確な情報提供ができるよう、輸送障害発生現場では復旧作業にあたると同時に、こまめに状況報告する行動基準の定着化に取り組んでいます。また、人身事故による運転見合わせの際には、事故発生から10分以内に運転再開見込み時刻を発表することに取り組んでいます。

一方、お客さまに運行情報を提供するツールとして異常時案内用ディスプレイの整備(2011年度末現在118駅に設置)を継続して進めるほか、列車内のLEDや液晶ディスプレイ、当社ホームページをはじめとするウェブサイトや携帯電話会社サービスなど、さまざまな場面での情報提供を行っています。



異常時案内用ディスプレイ



ホームページでのご案内

設備部門におけるトラブルを防ぐための取り組み状況

輸送障害の主な対策としては、「故障を減らす」「故障が起きた時には早く復旧する」「お客さまへの確かな情報を提供する」を重点課題として取り組んでいます。特に、設備部門においては「故障を減らす」ために、故障を起こしにくい設備とするための設備強化や二重系化の実施、発生した故障を早く復旧するための復旧拠点設備や予備品の増配備を実施しており、この取り組みにより、首都圏における輸送障害は減少傾向となっています。

また、「お客さまへの確かな情報を提供する」取り組みでは、情報提供強化のための案内ディスプレイの整備にも取り組んでいます。

今後も発生した輸送障害の分析を深め、設備強化策をハード面およびソフト面の双方で実施することにより、輸送障害の低減に取り組んでいきます。

輸送サービスの改善

新幹線と在来線の利便性向上や拡幅車両の投入を行い混雑緩和に取り組んでいます。

2012年3月には、東北新幹線に新型車両E5系を追加投入したほか、常磐線に新型車両E657系を投入し、輸送サービスの向上を図りました。また、首都圏では武蔵野線に新駅「吉川美南」を開業したほか、横浜線、南武線で夜間帯の増発による混雑緩和を実施するなど、「東京メグループ^{*}」の利便性向上を図りました。

首都圏主要線区の朝ピーク1時間の平均混雑率は、2011年度は1987年度比60ポイント減少し、178%となっています。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。

^{*}東京メグループ 他の鉄道会社との結節点を多く持つ東京圏の環状線群で武蔵野・京葉・南武・横浜各線のこと。

「声かけ・サポート」運動

安全かつ安心して駅等の当社施設をご利用いただくために、お身体の不自由なお客さまやご高齢のお客さまなど配慮の必要なお客さまに社員がお声かけをする運動を実施しています。この運動は社会全体でこうした方々を見守り支えあう動きを広げていくことを目的としており、配慮の必要なお客さまを見かけた際に、社員は可能な限り声かけやサポートを行うこととしています。当社社員のほかに、JR東日本グループ各社へも運動の輪を広げています。

サービスマネージャー

駅構内を巡回し、ご高齢のお客さま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」を配置しています(2012年4月1日現在で50駅)。

駅のバリアフリー化

「バリアフリー新法」対象の駅を中心に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、2012年3月末現在で489駅にエレベーターの設置が完了しています。



新宿駅中央線(快速)ホーム



十条駅上りホーム

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地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、中央快速線、京浜東北線、京葉線、東海道線等に各種ユニバーサルデザインを採用した新型車両E233系を順次導入しています。また、2009年10月からは新型成田エクスプレスE259系に、2011年3月からは新型高速新幹線車両E5系「はやぶさ」に、2012年3月からは常磐線新型特急車両E657系に改良型ハンドル形電動車いすが利用可能な大型トイレを導入しました。

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防止対策や、緊急停止時の転倒防止対策、エスカレーター停止時のステップ降下防止対策など、設備面での安全強化を推進しています。

また、各鉄道会社と共同で、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やステッカーの貼付など、お客さまへの注意喚起にも力を入れています。

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、ベビーカーのフレームなどが挟まった際の車両扉の検知性能向上に取り組んでいます。また、「みんなで赤ちゃんを守ろう」をコンセプトに各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の乗車にご協力いただくようお願いしています。



「みんなで赤ちゃんを守ろう」
キャンペーン

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、2012年5月末現在で325駅(477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、2011年6月から日光・きぬがわ号、2012年3月から常磐線新型特急車両E657系へ設置をしており、2012年3月末現在で172台設置を行っています。

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、社会における禁煙志向の高まりや受動喫煙の防止を望まれるお客さまのご意見を受け、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月および10月に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。また、お客さまからの実施駅拡大の要望を受け、2011年6月1日から駅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月からは他の鉄道会社と相互に乗り入れる一部の列車についても全面禁煙を実施しました。また、2012年3月のダイヤ改正から寝台特急カシオペアと北斗星の食堂車を終日禁煙化しました。



首都圏の一定エリアにおける全面禁煙



お客さまのご理解とご協力をお願いいたします。



寝台特急食堂車終日禁煙化

駅トイレにおけるさまざまな工夫

「暗い」「汚い」「臭い」といったイメージのある駅トイレについて、そのイメージを払拭し、快適にトイレをご利用いただけるよう、会社発足以来、整備・改良を進めています。

改良にあたっては、和便器の洋式化、換気能力の向上、床タイルの大型化等と併せて、水道使用量の削減に向け、節水型便器の導入や洗面台での自動水洗の導入等を進めています。

2012年度には約10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(京葉線地下1階)

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、2012年3月末までに153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、一部の駅でのお客さまへの情報提供やご案内にもWiMAXを利用するなど、活用を広げています。

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系・E233系・E5系等)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替えなど、細や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。

女性専用車

お客さまに安心してご乗車いただくことを目的として、埼京線の深夜時間帯に女性専用車を導入し(2001年7月)、その後朝の通勤時間帯にも拡大しました(2005年4月)。現在、中央快速線(2005年9月)、常磐線各駅停車(2006年5月)、総武線各駅停車(2006年11月)、京浜東北・根岸線(2010年4月)の朝の通勤時間帯でも女性専用車を運行しています。

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、首都圏各線区への女性専用車導入や、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等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を強化するとともに、痴漢防止の呼びかけを行っています。さらに、痴漢犯罪防止策の一環として、埼京線全編成の1号車に車内防犯カメラを設置しています。

常磐線新型特急車両E657系等での車内サービスの向上、防犯対策の取り組み

車内サービスの向上として、WiMAXを活用した最新の情報提供に取り組んでいます。2012年3月から営業運転を開始した常磐線新型特急車両E657系の車内には、2段式フルカラーLEDの車内案内表示器を備えており、行先案内や運行情報のほか、WiMAXによりニュース等の情報を提供しています。さらに、WiMAXとWi-Fiによる車内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。

また、防犯対策の取り組みとして、痴漢犯罪件数が突出している埼京線の全編成の1号車への車内防犯カメラの設置を完了したほか、在来線特急車両では、E259系およびE657系に、新幹線車両ではE5系「はやぶさ」に車内防犯カメラを設置しています。

自殺防止対策

これまでも自殺対策に取り組むNPO法人等への支援や青色照明設置等に取り組んできましたが、2012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」の実施、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(日本のちの電話連盟との共催)等を行いました。

また、当社OBと特定非営利活動法人メンタルケア協議会の相談員が駅を巡回し、お客さまに声をかけさせていただく「声かけ活動」を行いました。

■「自ら考え、自ら行動する」文化の創造

サービス品質を高める人づくり

サービス品質向上に向け、「サービス品質シンポジウム」「サービス品質研究会」等を開催し、「自ら考え、自ら行動する」職場風土の醸成に取り組んでいます。



サービス品質シンポジウム



サービス品質研究会

ホスピタリティ向上

ホスピタリティ向上のために、社員のサービス介助士2級資格取得を進めており、2012年3月末までに約7,100名の社員が2級資格を取得しています。

■JR東日本の生活サービス事業

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。

■訪日外国人のお客さまへ

訪日外国人のお客さまに魅力ある商品をご提案

JR全線が乗り降り自由の「JAPAN RAIL PASS」、当社エリア内のフリーきっぷ「JR EAST PASS」、東京都心へのアクセス商品として「Suica & N'EX」「Suica & Monorail」を発売しています。2011年春には、青森デスティネーションキャンペーンに合わせた「JR EAST PASS SPECIAL」(フレキシブル3日/大人13,000円)を設定し、青森エリアへの送客につなげました。

また、2011年12月からは関東エリアのフリーきっぷ「JR Kanto Area Pass」を発売し、首都圏滞在または在日の外国人のお客さまに関東近郊への列車の旅を提案しています。

JR EAST Travel Service Center(JR東日本訪日旅行センター)

成田空港や羽田空港にあるJR EAST Travel Service Centerでは、訪日外国人向けのパスの発売・引き換えや観光情報の提供など、快適な旅のお手伝いをしています。