



サービス品質改革中期ビジョン 2020の実現に向けて

～お客さまのご期待に応え、「安心」と「満足」を提供し鉄道の未来を創造していく～

JR東日本グループは会社発足以来、良質なサービスの提供に努めてきました。私たちの仕事はお客さまの人生のワンシーンをつくるものです。これからも、サービス品質の不断の改革により、お客さまの高まり続けるご期待に応え、お客さまに「安心」と「満足」を提供し、JR東日本グループの継続的な発展を実現し、鉄道の未来を創造していきます。

「サービス品質改革中期 ビジョン2020」で取り組むこと

2018年4月から、新たな「サービス品質改革中期ビジョン2020」をスタートさせました。今回のビジョンは、「顧客満足度鉄道業界No.1」をめざして、これまでの取り組みを加速し、より一層進化させるための方向性を示しています。

当社を取り巻く環境の急激な変化やお客さまのご期待にお応えするために、社員が自らの仕事をレベルアップさせ、「輸送サービス」の品質を向上させることで、JR東日本グループ全体の輸送サービスを磨き上げていきます。

輸送サービスの品質向上に 向けた具体的な取り組み

JR東日本グループで働く社員一人ひとりが、ビジョンが示す方向性をもとに、お客さまに満足と安心を提供するため「自分たちは何をすべきか、何を変えられるのか」を意識し、粘り強く挑戦を続けています。



ポイント不転換対策 (融雪マット) 総合復旧訓練 接客のプロとしての応対

職場での取り組み事例

輸送品質の向上に向けた取り組み(茅ヶ崎駅)

1. 折り返し運転を想定した訓練の実施

東海道線の折り返し運転を想定し、輸送障害発生時もお客さまに安心・安全にご利用いただくため、訓練を実施しました。

2. 輸送業務担当社員による勉強会の実施

社員の若年化に伴い、早急な技術継承が求められる中、「輸送障害に強い茅ヶ崎駅」をめざし、輸送業務に特化した勉強会を毎月開催しています。



改札規制線

お客さま誘導訓練

リスク管理を通じた輸送品質のレベルアップ(新潟電力技術センター)

1. 盲点設備の洗い出しの取り組み

設備管理上の弱点を洗い出し、必要な対策を講じることにより、トラブルの未然防止を図っています。

2. 暗黙知ワーキングの取り組み

ベテラン社員が有するメンテナンス方法や管理方法の中から「暗黙知」を抽出し、資料としてまとめることで次世代への技術継承に取り組んでいます。



塩害対策

雪害対策

VOICE



横浜支社
茅ヶ崎駅
営業指導係
向井 一博

私は、輸送品質の向上に向けて、輸送障害時に駅が混雑した際に、階段やホーム、エスカレーターでの転倒防止など、お客さまの安全の確保に取り組んでいます。

茅ヶ崎駅では、輸送障害時にはホームやコンコース内が大変混雑し、安全面での不安がありました。そこで、社員間での意見交換や訓練を繰り返し行い、混雑時における改札入場規制のマニュアルや手順書を作成しました。これにより、新入社員はもちろん若手社員にも、自らのやるべき事を明確にする事ができました。

今後も、茅ヶ崎駅全体で、輸送障害時のお客さまの安全を確保し、輸送サービスの品質向上を追求していきます。



新潟支社
新潟電力技術センター
電気技術主任
渡邊 福太郎

私たちは輸送障害の未然防止を図るために、設備管理上の弱点把握とその対策に着目し、取り組んできました。定期的な検査を実施している中でリスクとなりうるものを洗い出し、お客さまへの影響度などを勘案して対策を策定することで、職場内でトラブルに対する未然防止の心構えと弱点箇所を共有しました。

また、急速に世代交代が進む中で、ベテラン社員が積み上げてきた知識を次代を担う社員に継承するため、「暗黙知」の見える化に取り組んでいます。

今後も電力技術センター社員一丸となって、お客さまに安心してご利用いただける輸送サービスが提供できるよう、技術力の向上と安全・安定輸送に努めていきます。

関連記事についてはP49、50をご参照ください