

安全の取組みに関する お客さま・地域の皆さまとの連携

駅や列車を安全にご利用いただくとともに、危険と感じたときは非常停止ボタンを押していただくことを目的に、さまざまな取組みを実施しています。

○プラットホーム事故0(ゼロ)運動

ホーム上での列車との接触や線路への転落について注意喚起するとともに、危険と感じたときは非常ボタンを押していただけるようお客さまにご協力をお願いする「プラットホーム事故0(ゼロ)運動」を鉄道25社局合同で実施しています。



プラットホーム事故0(ゼロ)運動

○かけこみ乗車防止 キャンペーン

かけこみ乗車は大きな危険を伴うことや、危険と感じたときには非常ボタンを押していただくこと等呼びかける「かけこみ乗車防止キャンペーン」を鉄道26社局合同で実施しています。



かけこみ乗車防止キャンペーン

○踏切事故0(ゼロ)運動

お客さまや地域の皆さまに、踏切を安全にご利用いただけるようご協力をお願いするため、駅でのポスター掲出や警察署と連携した啓発活動、テレビCMやラジオCMでのPRを行っています。



駅でのポスター掲出やポケットティッシュを配布。



警察署と連携のうえ、第4種踏切近傍にある小学校等を訪問し、啓発活動を実施。

○体験型模擬装置の活用

ホームや踏切に設置している非常押しボタンの体験型模擬装置を活用した取組みを行っています。ホーム用は駅や地域のイベント等、踏切用は免許センター等において、動作の仕組みをご理解いただけるように実際に扱っていただいています。



体験型模擬装置(ホーム用)



体験型模擬装置(踏切用)

TICKET TO TOMORROW 踏切安全教室の実施

水戸支社 水郡線営業所 助役 **江幡 貴光**

水郡線営業所では、踏切での児童の事故防止を図ることを目的に、2016年から沿線の踏切近くの小学校を訪問して踏切安全教室を実施しています。

踏切安全教室では、緊急時に迷うことなく非常ボタンを押せるよう、踏切のデモ機の非常ボタンを押す体験をしていただくほか、「警報機が鳴ったら踏切を渡らないこと」、「線路の近くでは遊ばないこ

と」等、踏切を安全にご利用いただくために注意していただきたいことをお伝えしています。

今後も、踏切近くの小学校や幼稚園・高齢者施設に訪問し、地域と連携をとりながら踏切事故防止に取り組んでいきます。



社会

CONTENTS

お客さまとのかかわり	49
社会とのかかわり	62
社員とのかかわり	73

お客さまとのかかわり

サービス品質改革中期ビジョン2020

当社では、2011年を「サービス品質改革元年」と定め、これまでさまざまな施策によりサービス品質の向上に取り組んでおり、2018年度からは「サービス品質改革中期ビジョン2020」を新たに策定しました。「サービス品質改革中期ビジョン2020」では、「顧客満足度鉄道業界No.1」をめざし、これまでの取組みを加速、一層進化させるための方向性を示しています。

・輸送障害の発生防止

あらゆる角度から、輸送障害の発生防止に果敢に挑戦する。

・お客さまへの影響拡大防止

折り返し運転や早期運転再開など、柔軟な対応を行う。

・異常時の情報提供

お客さまに次の行動への判断の材料を提供できるよう、異常時における情報をいち早く発信する。

・お客さまが快適に感じていただけるご利用環境の実現

「さすがJR東日本」とお客さまに感じていただける駅や車両、サービスを提供する。

・お客さまによりそった接客・応対

JR東日本グループのサービスをまたご利用したいと思っただけのようなサービスを提供する。

顧客満足度調査による課題把握や 施策の効果の確認

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から、「輸送の安定性」「異常時におけるお客さまへの情報提供」等を重点的に取り組む事項として定め、さまざまな施策を実施しています。



安全



社会



環境