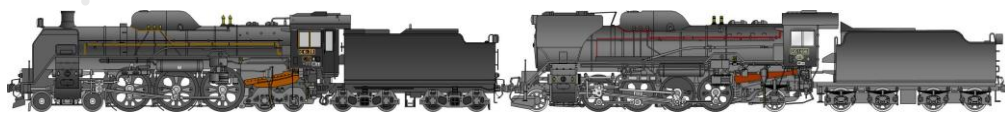


JR東日本では、サービス品質向上を実現するために、お客さまから頂戴するさまざまな貴重なご意見をもとにサービス改善に努めています。ここでは、JR東日本高崎支社におけるサービス改善事例の一部をご紹介します。



お客さまの声から改善しました。

高崎駅

お客さまの声

八高線(3番線)はどこですか？

高崎駅での、八高線の乗り場が見通しが悪く分かりにくい、というお声を多くいただきました。



改善しました

乗り場の案内表示を増やしました。



お客さまの目につく場所に案内を新設しました。



3番線へ向かう階段上部にも案内を設置しました。

籠原駅

お客さまの声

増結や分割があるのか知りたいです。

籠原駅では、列車の増結や分割を行っています。しかし、どの列車が増結・分割をして、どの列車がしないのか知りたい、という声を頂戴しておりました。



改善しました

駅内にあるLED表示板に「増結」や「分割」の案内表示を増やしました。



分かりやすいように赤文字で「増結」と表示しました。

熊谷駅

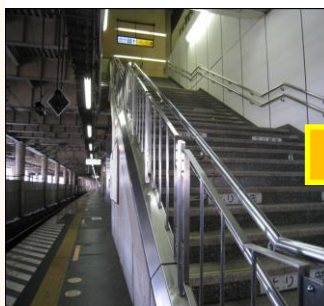
お客さまの声

階段を利用する際、ホームにいる人の目線が気になります。



改善しました

階段の側部に目隠しを取り付けることで安心して階段をご利用いただけるようにしました。



階段側面に目隠しを取り付けました。