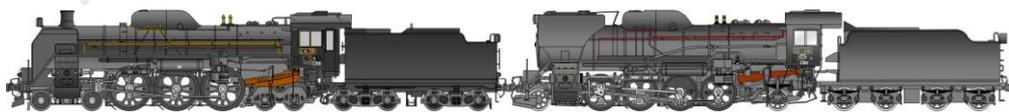


JR東日本では、サービス品質向上を実現するために、お客さまから頂戴するさまざまな貴重なご意見をもとにサービス改善に努めています。ここでは、JR東日本高崎支社におけるサービス改善事例の一部をご紹介します。



お客さまの声から改善しました。

鴻巣駅

お客さまの声

ホームが狭くて混雑時怖いです。

鴻巣駅では、上りホームが狭いため混雑時はホーム端を歩くことになるため転落や事故に遭いそうで怖いというお声をいただきました。



改善しました

通路を広げ、安全なところに動線を確保しました。



通路を広げ、床も平にすることで、お客さまにスムーズにご利用いただけるようになりました。

新前橋駅

お客さまの声

車いすで特急列車を利用するとき、乗車位置が分かりません。

新前橋駅では、新型の特急列車をご利用する車いすのお客さまより、車いす用設備のある車両への乗車口が分かりにくい、とのお声を頂戴いたしました。



改善しました

車いす用設備のある車両への乗車口が分かりやすいように、ホーム上に車いすマークをつけました。



どこで列車をお待ちになればいいかマークをつけたことで分かりやすくなりました。

大前駅

お客さまの声

せっかく来たのだから、なにか記念に残したい。

大前駅では、観光で駅を訪れたお客さまより、「ここに来たことを記念に残したい」とのお声を頂戴いたしました。



改善しました

大前駅の待合室に、ノートと記入台を設置し、お客さまに記念にメッセージを書いていただけるようにしました。

