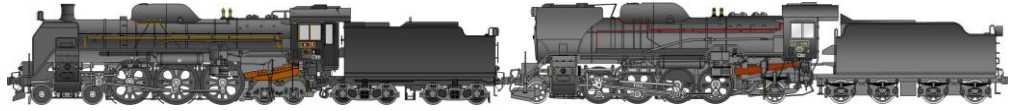


お客様の声 から 改善しました。

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。



上越線 渋川駅

お客様の声

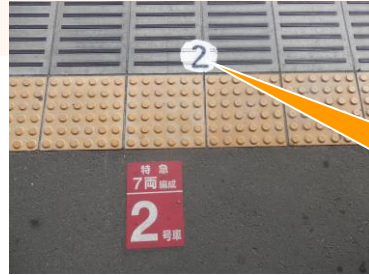
ホームに乗車位置案内がないため、どこで待てばいいのかわからない

ホームに乗車位置案内がないため、お客さまがどこで列車を待てばいいのかわからない状態でした。



改善しました

乗車位置案内をホーム上に表示しました。



ホーム上に乗車位置案内を設置し、それにあわせて放送案内を行っております。

高崎線 深谷駅

お客様の声

待合室がなくて非常に不便。どうかしてほしい。

待合室がないと夏は暑く、冬は寒いという声を多くいただき、待合室をつくってほしいという多くの声をいただきました。



改善しました

待合室を設置しました。



コンコースに待合室を新設しました。皆さまのご利用をお待ちしております！

上越線 新前橋駅

お客様の声

コンコースは風の通りが悪く、夏は非常に暑くなってしまうので、なんとかしてほしい。

新前橋駅のコンコースは構造上、風の通りが悪く、夏は体感気温が高くなってしまいました。



改善しました

コンコースの空気の流れを研究し、エアファンを設置しました。



風の流れを研究し最も風が通り抜けるようにエアファンを設置しました。涼しくなったと評判です。