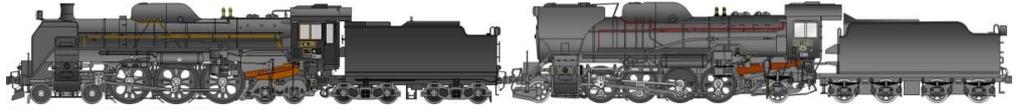


お客様の声 から 改善しました。

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。



両毛線線 前橋駅

お客様の声

みどりの窓口に置いてある時刻表が営業時間外になると見られない。

みどりの窓口内に時刻表を設置しているため、営業時間外ではお客さまがご利用出来ない状況でした。



改善しました

みどりの窓口の外に記帳台を新設して、時刻表を設置しました。



営業時間外でも時刻表をご利用いただけます！

高崎線 高崎駅

お客様の声

改札内の時刻表が色々あってわかりにくい

高崎駅では5線区の時刻表を並べて設置しているため、不慣れなお客さまにはややわかりにくい状況でした。



改善しました

デジタルサイネージを設置し、時刻表を簡単に検索できるようにしました。



タッチパネルで簡単に検索！ 目的地の到着時刻などもわかります！

高崎線 桶川駅

お客様の声

上りホーム階段下付近が夜になると真っ暗になってしまう。

ホーム上の光源から影になってしまう場所で、また、放置ゴミなども散見されている状況でした。



改善しました

センサーライトを設置しました。



センサーライトを設置し、お客さまが近づかれると明かりがつくようになりました。