

# サービス品質

## ■ サービス品質について

当社では、「グループ経営構想V」において、「変わらぬ使命」の方向性の一つに「サービス品質改革」を掲げ、サービス品質の改革を改めて経営の重要な柱と位置づけました。目標として、お客さまと地域から愛される企業グループになるために、「顧客満足度 鉄道業界No.1」をめざし、部門や

系統を越えたチームワークで「サービス品質」を改革します。そのために、安定性・快適性を高め、輸送品質に磨きをかけるとともに、安心してご利用いただける鉄道づくりを推進し、お客さまに優しい鉄道サービスを徹底的に追求します。



グループ事業展開

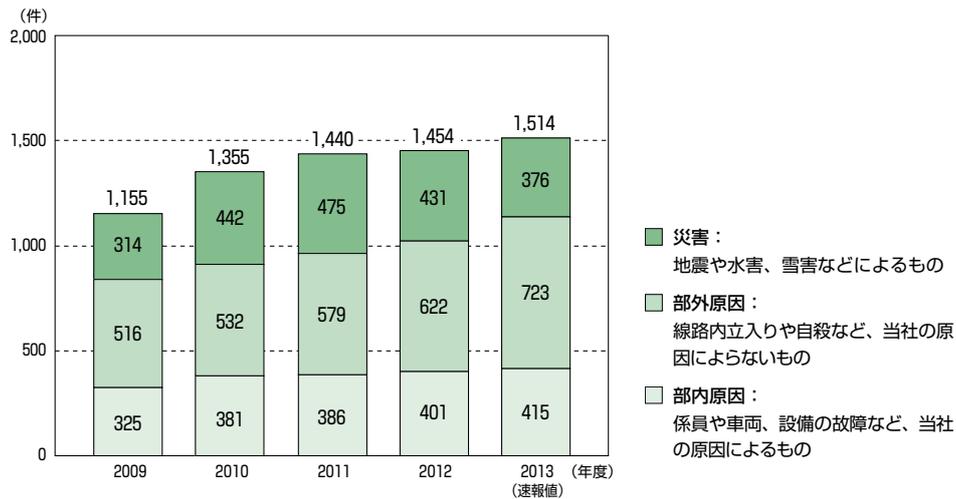
鉄道事業

## ■ 輸送品質の向上

### ● 輸送障害の発生状況

いわゆる輸送障害とは、車両や設備の故障、災害などにより列車の運休や30分以上の遅延を生じさせたものをいいます。2013年度は増加し、1,514件（対前年+60件）となりました。

輸送障害件数の推移



## ● 情報提供の充実

### ○ 駅・車内での列車運行情報の提供

輸送障害が発生した場合に、お客さまがきっぷをお買い求めになる前にお知らせするため、LED式の電光掲示板を首都圏主要線区の駅に設置し、運行情報を提供しています。また、首都圏のATOS線区内の駅では、ホーム上など改札内の電光掲示板でも運行情報を表示しています。

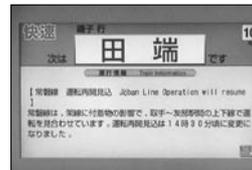
新幹線の車内のLED式電光掲示板、在来線の新型車両の液晶ディスプレイ(山手線、京浜東北線、中央快速線など)や

### お客さまへの列車運行情報提供の経緯

1999年 9月～	携帯電話 iモード、J-sky、EZweb
2000年 4月～	インターネットホームページ JR東日本、駅前探険倶楽部、nifty 等
2001年11月～	固定電話 Lモード、J-web
2002年 3月～	常磐快速線LED (E231系)
2002年 4月～	山手線LCD (E231系) 中央線改札外LED (中央線28駅41改札口)
2002年12月～	新幹線車内LED
2003年 3月～	山手線・埼京線改札外LED (山手線27駅78改札口 埼京線18駅25改札口)
2004年 4月～	京浜東北線・武蔵野線改札外LED (京浜東北線29駅40改札口 武蔵野線21駅23改札口) 電話運行情報(首都圏地区)文字の音声化
2005年 2月～	首都圏主要線区改札外LED (154駅)
2007年 2月～	異常時案内用ディスプレイ
2008年 3月	インターネットホームページの多言語化(英語、ハングル、繁体字、簡体字)
2013年 6月	スマートフォンアプリでの運行情報プッシュ通知サービス
2014年 3月	JR東日本アプリ
2014年 7月	異常時案内用ディスプレイの機能改修(他の鉄道会社からの振替乗車案内)

LED式電光掲示板(東海道線、宇都宮線、高崎線、常磐線など)でも運行情報を表示しています。

また、2007年2月より、地図式表示で運行情報を表示するほか、振替乗車路線についても表示する異常時案内用ディスプレイを首都圏の主要駅の改札に設置しています(2014年3月31日現在186駅)。



E231系車内LCDによる運行情報提供(京浜東北線)



異常時案内用ディスプレイ



改札外異常時情報LED

### ○ ホームページ等による列車運行情報の提供

お客さまが駅においでになる前に情報をお知らせするために、インターネットのホームページや、スマートフォン等へJR東日本エリア全体の運行情報を提供しています。

## ■ 安心・快適な駅、車両

### ● バリアフリーの推進(駅における取組み)

#### ○ エレベーター・エスカレーターの整備

バリアフリー新法(高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律)対象駅(乗降人員3,000人/日以上)等に計画的にエレベーター等の整備を行っていきます。

なお、法対象駅のうち、エレベーター等の整備により、段差が解消されている駅は2013年度末現在、約85%に達しています。

(2014年3月31日現在)

項目	設置数	
エレベーター	503駅	1,157基
エスカレーター	368駅	1,790基

注:設置されているすべての駅をカウントしています。

#### ○ 駅のサインシステム

お客さまに安心してスムーズにご利用いただけるよう、主要駅で中国語・ハングルによる案内も一部併記するなど、駅構内の案内表示の改善に取り組んでいきます。

### ○ ホームページ・携帯電話での遅延証明書の掲載

列車が遅れた場合、それを証明するために、駅の改札口などで遅延証明書を発行していますが、お客さまが集中しお待たせすることがあります。これを軽減するため、2007年1月より、首都圏の主な線区については、朝の通勤・通学時間帯の列車の遅延証明書をホームページでも掲載しています。

(2014年3月31日現在)

目の不自由なお客さまのために	
視覚障害者誘導用ブロック(ホーム)	1,415駅
誘導チャイム	500駅
点字運賃表	760駅

(2014年3月31日現在)

お身体の不自由なお客さまのために	
駅の多機能トイレ	500駅
改札口拡幅(車いす用通路)	1,308駅
スロープ(段差解消)	308駅
車いす用階段昇降機(エスカル等)	24駅



改善前



改善後

## ● バリアフリーの推進（車両における取組み）

ご高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さま、乳幼児をお連れのお客さま、妊娠しているお客さまなどのための優先席を普通列車の各車両に設置しています。

また、2006年12月に導入した新型車両（E233系）では、床や吊り手の色を変えるなど、優先席をわかりやすくするとともに、荷棚・吊り手の高さを5cm低くしています。



## ● 「声かけ・サポート」運動

安全かつ安心して駅等の当社施設をご利用いただくために、お身体の不自由なお客さまやご高齢のお客さまなど配慮の必要なお客さまを含むお困りになっているすべてのお客さまに社員がお声かけする運動を実施しています。当社社員のほかに、JR東日本グループ各社へも運動の輪を広げています。



## ● エスカレーターの安全対策

エスカレーターで歩行用に片側をあける習慣は、片側をあけて乗ることのできないお客さまにとって危険な事故につながる場合もありますので、みんなが安心してエスカレーターを利用できるよう「みんなで手すりにつかまろう」等の呼びかけを実施しています。



## ● サービスマネージャー

駅構内を巡回し、ご高齢のお客さまや不慣れなお客さまのお手伝いや、異常時における情報提供、さまざまなご案内業務など、きめ細やかなサービスを行う「サービスマネージャー」の人員を増やしています。2014年4月1日現在で50駅に配置しています。

サービスマネージャー配置駅（50駅）

（2014年4月1日現在）

東京、有楽町、新橋、浜松町、秋葉原、品川、蒲田、恵比寿、渋谷、新宿、高田馬場、中野、池袋、上野、日暮里、北千住、松戸、柏、川崎、横浜、大船、小田原、吉祥寺、三鷹、国分寺、立川、八王子、甲府、大宮、熊谷、高崎、水戸、西船橋、千葉、舞浜、空港第2ビル、成田空港、郡山、福島、仙台、山形、盛岡、新青森、秋田、新潟、長岡、越後湯沢、長野、松本、上田

## ● 女性専用車

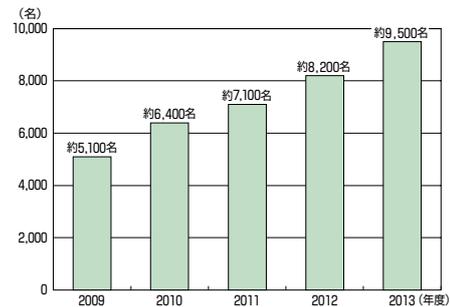
女性専用車導入の経緯	
2001年 7月	埼京線、深夜時間帯に導入
2005年 4月	埼京線、朝通勤時間帯に拡大
2005年 9月	中央快速線、朝通勤時間帯に導入
2006年 5月	常磐線各駅停車、朝通勤時間帯に導入
2006年11月	総武線各駅停車、朝通勤時間帯に導入
2010年 4月	京浜東北・根岸線、朝通勤時間帯に導入



## ● サービス介助士

お客さまに安心して鉄道をご利用いただくことをめざし、サービス介助士2級資格の取得を進めています。

サービス介助士2級資格の取得者数の推移



## ● ベビーカーキャンペーン

ベビーカーをご利用のお客さまに安全に駅や列車をご利用いただくため、ベビーカーキャンペーンを実施しています。



## ● 総合案内カウンター

改札口の役割を「きっぷの確認・精算を行う窓口」から「ご案内主体の窓口」へと重点を移し、お客さまのご案内を総合的に行う総合案内カウンターの整備を進めており、2014年4月1日現在では8カ所に設置されています。

## ● 首都圏の駅における受動喫煙防止と列車全面禁煙

当社では、社会における禁煙志向の高まりやお客さまのご意見を受け、受動喫煙の防止に取り組んできました。駅については、2009年4月および10月に首都圏の一定エリアの駅においてホーム上の喫煙所の撤去を行い、駅構内の全面禁煙を実施しました。また、お客さまからの実施駅拡大の要望を受け、2011年6月1日から駅の全面禁煙を実施するエリアを拡大しました。

### 施策の経緯

1987年 7月	原宿駅、目白駅、東京駅地下ホーム、上野駅地下ホームを初めて終日禁煙に。
1992年 8月	山手線各駅で「分煙化」を実施。
1993年 3月	東京近郊区間およびその他の主要駅への「分煙化」拡大。
1997年 3月	全駅において「分煙化」を実施。 分煙機器等を設置していないグリーン車における半室禁煙を解消。 普通列車を全車禁煙化。
2000年12月	灰皿のないデッキでの禁煙を明確化。
2001年12月	グリーン車を原則禁煙化。
2003年 5月	山手線内6駅で時間帯禁煙を実施。
2004年 3月	ホーム喫煙所の集約を実施。 首都圏エリアで禁煙タイムを実施。 新幹線・在来線特急の喫煙車を自由席・指定席各1両として、ほかの車両を禁煙化。
2005年12月	長野新幹線「あさま」、「成田エクスプレス」、房総特急を全面禁煙化。
2007年 3月	新幹線、特急を全面禁煙化
2009年 4月	首都圏の一定エリア内の駅を全面禁煙化。
2009年 6月	会社間を直通する一部の列車を全面禁煙化。
2009年10月	首都圏の駅の全面禁煙実施エリアを拡大。
2011年 6月	首都圏の駅の全面禁煙実施エリアを拡大。
2011年10月	新潟駅から新津駅・豊栄駅・内野駅間の駅を全面禁煙化。
2012年 3月	寝台特急「カンオペア」「北斗星」の食堂車を終日禁煙化。

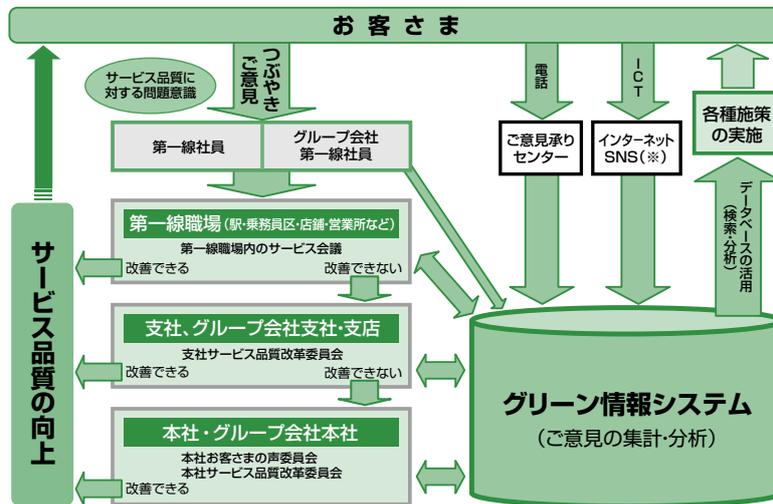
## ■お客様の声を原点に改善

### ●お客様の声の収集

#### ○お客様の声をもとにしたサービス品質向上の流れ

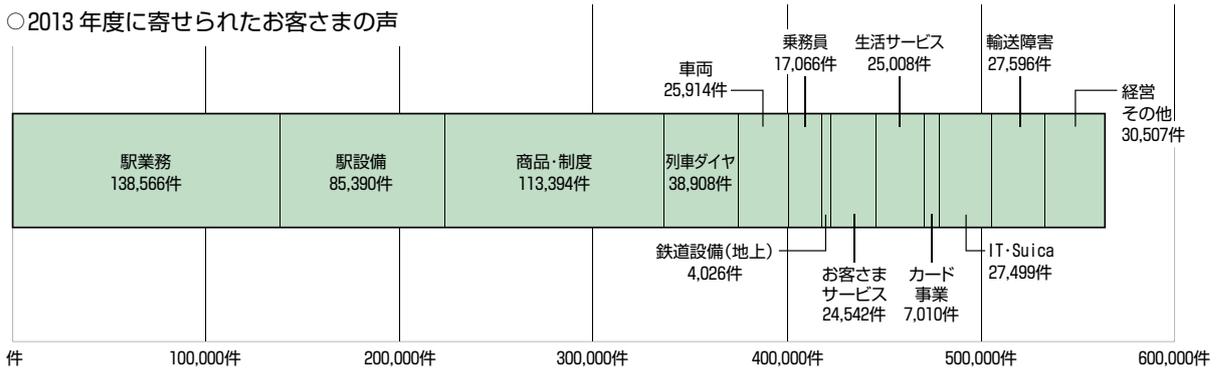
当社におけるサービス品質向上の原点は、「お客様の声」です。お客さまからいただいたご意見は、まずご意見をいただいた箇所でご改善可否を検討し改善を実施しています。

箇所単独での改善が困難な場合は、上部機関で改善策を検討します。ひとつひとつ改善しお客様のニーズに応えることにより、サービス品質の向上につなげています。



※2014年10月より運用開始

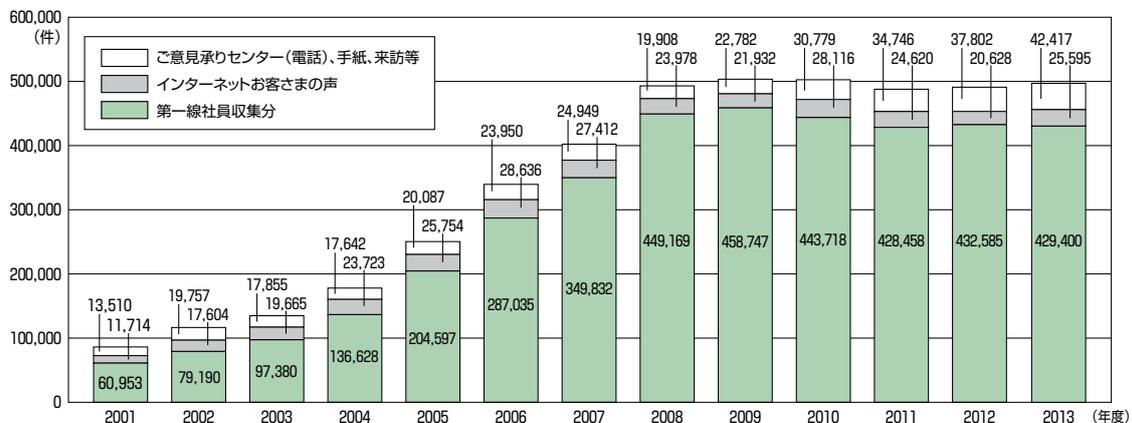
#### ○2013年度に寄せられたお客様の声



#### 「お客様の声」の項目別の内訳 (565,426件)

注:項目別件数は、1件の声に対して項目を複数登録できることから延べ件数となり、総件数と異なります。

#### ○お客様の声の件数の推移 (2001年度～)



#### ○SQ ネットワーク

お客様の声を原点に、チームワークで、迅速にサービス品質を向上することを目的として、輸送サービスに深く関わるグループ会社等と当社で「SQ (Service Quality) ネットワーク」として連携をはかっています。駅などの第一線職

場、支社、本社でグループ会社を交えた会議を開催し、お客様の声の共有化と部門や会社を超えたチームワークによる問題の解決と改善をはかり、JR東日本グループ全体でお客様満足の上をめざしています。

## ● サービス品質よくするプロジェクト

沿線モニター調査等、お客さまとの双方向コミュニケーションを拡大することで潜在的なニーズを把握し、迅速なサービス品質の改善と情報発信を行うプロジェクトです。

2013年3月の武蔵野線と埼京線から開始し、線区別の情報発信から全社的な情報発信まで、サービス品質向上に関するさまざまな情報発信を行っています。



## ● お客さまの声を伺う体制

当社では現場第一線社員を通じたお客さまの声の収集のほか、インターネットや電話などさまざまなツールを活用して日々ご意見・ご要望収集に努めています。こうしたお客さま

### ○ ホームページからのご意見・ご要望の受付

当社ホームページに投稿されたお客さまのご意見・ご要望は関係箇所へ届けられ、サービス品質向上のために活用されています。

## ● 電話によるお問い合わせ

### ○ JR東日本お問い合わせセンター

「JR東日本お問い合わせセンター」では、列車時刻、運賃・料金、お忘れ物などのさまざまなお問い合わせに電話でお答えしています。

列車時刻、運賃・料金、空席情報案内	050-2016-1600 (6:00~24:00)
お忘れ物についてのお問い合わせ	050-2016-1601 (6:00~24:00)

の声は速やかに会社全体で共有・分析され、一つひとつの改善につながっています。

### ○ JR東日本ご意見承りセンター

お客さまからのご意見・ご要望を承る電話窓口として、2010年6月から設置しています。

弊社に関するご意見・ご要望	050-2016-1651 (9:00~18:00 ※年末年始を除く)
---------------	--

### ○ JR East InfoLine (通称：インフォライン)

海外からのお客さま向けに、英語・韓国語・中国語で列車時刻、運賃・料金、きっぷの購入方法、お忘れ物などを電話で案内しています。

外国語(英語、韓国語、中国語)でのお問い合わせ (JRイーストインフォライン)	050-2016-1603 (10:00~18:00 ※年末年始を除く)
--	---

## ■ お客さま視点で「自ら考え、自ら行動する」文化の創造

## ● 接遇サービス向上の取組み

お客さまの状況にあわせ、お客さまの視点で社員が自ら考え、接遇を行うことをめざした「接遇サービス向上の取組み」を実施しています。

お客さまとの双方向コミュニケーションを通じてお客さまに一步近づき、JR東日本グループが一体となって接遇サービスの向上をはかります。取組みの一環として、全システムの管理

者に対し「部門を超えたチームワークのサービス品質とマネジメント能力の向上」を目的とした研修を実施したり、各駅等において接遇サービス向上の取組みを実践するための勉強会を定期的実施するなど、さまざまな角度から接遇サービスの向上をめざしています。併せて、社内情報誌を活用し、社員の意識向上をはかっています。

## ● サービス品質シンポジウム・サービス品質研究会の開催

JR東日本グループ全体で組織横断的にお客さま満足向上をめざす風土を醸成するため、「サービス品質シンポジウム」を開催しています。トップから第一線社員までグループ一丸となってサービス品質の向上に向けて議論を深めています。

また、お客さまのご期待を実現するために、現場第一線社員・管理者・支社・本社が議論する「サービス品質研究会」を開催しています。部門を越えたチームワークの取組み事例などが発表され、サービス品質向上に向けた取組み事例の共有化と社員のサービス品質に対する意識の向上をはかっています。

### ○ サービス品質シンポジウムのテーマ

回数	年	テーマ
第14回	2005年	お客さまのご期待を実現するために私たちは挑戦します ～トップから現場第一線までグループの全員が一丸となって取り組む～
第15回	2006年	すべてはお客さまへつながる
第16回	2007年	チームワークで取組むサービスの品質の向上
第17回	2008年	「さすが」と評価されるサービスレベルにチームワークで「挑む」
第18回	2009年	みんなで考え、みんなで実践する「お客さま満足の向上」 ～選ばれるグループを目指して～
第19回	2010年	お客さま満足向上に挑戦する文化を創る ～サービス品質向上のためお客さまに一步近づく～
第20回	2011年	「サービス品質改革元年」 ～輸送品質の向上とお客さまの声に基づく改善に挑み続ける～
第21回	2012年	サービス品質改革の実現に向けて ～「一体感のチームワーク」で具体的に実践する～
第22回	2013年	サービス品質よくするプロジェクト ～沿線別にサービス品質をみがく～
第23回	2014年	JR東日本グループ一体となって「顧客満足度鉄道業界NO.1」を達成する “Brushing up our Service Quality” ～ Acquiring No.1 customer satisfaction in the railway industry ～