

## サービス品質

### サービス品質改革中期ビジョン

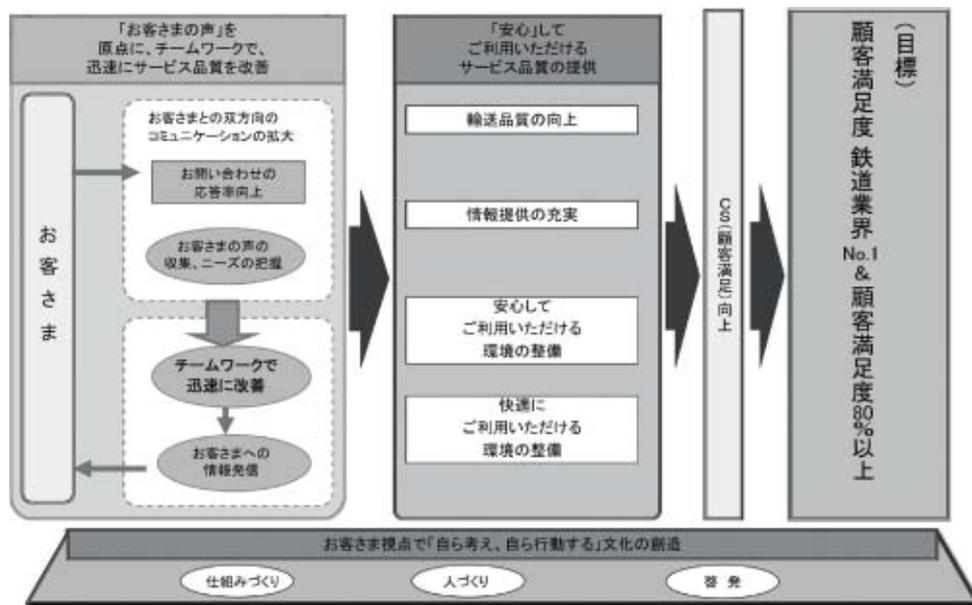
当社では、会社発足以来、多くのお客さまに安心してご利用いただけるよう、「サービス品質」の向上に全社員一丸となって取り組んできました。しかし、お客さまはより高いレベルのサービス提供を求めており、当社としてそのニーズに応えていく必要があります。

当社では、サービス品質をさらに高めることを目的として、2010年7月本社に「サービス品質改革部」、各支社に「サービス品質改革室」を設置し、サービス品質に関する基本方針を明確にするとともに、2011年度からの5ヵ年計画として「サービス品質改革中期ビジョン」を策定しました。

本ビジョンでは、

- ・「安心」してご利用いただけるサービス品質の提供
  - ・「お客さまの声」を原点到、チームワークで、迅速にサービス品質を改善
  - ・お客さま視点で「自ら考え、自ら行動する」文化の創造を3つの柱として位置づけています。
- 今後とも「サービス品質改革」を着実に推進し、「鉄道業界No.1の顧客満足度」をめざします。

サービス品質改革中期ビジョンの全体像



### 安心してご利用いただけるサービス品質の提供

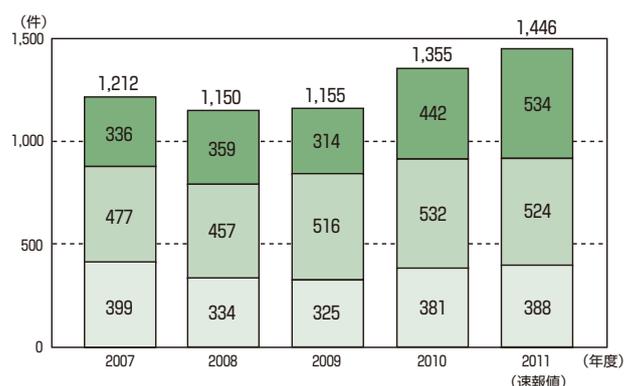
#### ● 輸送品質の向上

##### ● 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。2011年度は増加し、1,446件（対前年+91件）となりました。

- 災害：地震や水害、雪害などによるもの
- 部外原因：線路内立入りや自殺など、当社の原因によらないもの
- 部内原因：係員や車両、設備の故障など、当社の原因によるもの

輸送障害件数の推移



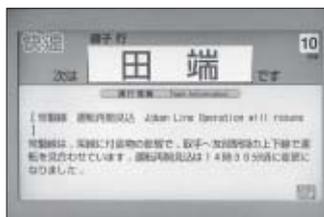
## ● 情報提供の充実

### ● 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(2012年4月1日現在119駅)。



E233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

### 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)

### ● 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(JR東日本、Yahoo!、駅前探険倶楽部など)や、携帯電話のインター

ネットサービス(iモード、Yahoo!ケータイ、EZwebなど)、地上波デジタルデータ放送(日本テレビ)等へJR東日本エリア全体の運行情報を提供しています。

### ● 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。

また、2008年6月より、携帯サイトでも遅延証明書を掲載しています。

## ● 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)

#### (1) エレベーター・エスカレーターの整備

エレベーターについては、2011年度に新たに20駅に設置して合計489駅に、エスカレーターについては新たに4駅に設置して合計364駅に整備しています。

引き続き、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2011年度末現在、8割に達しています。

(2012年3月31日現在)

項目	設置数	
エレベーター	489 駅	1,109 基
エスカレーター	364 駅	1,751 基

注):設置されているすべての駅をカウントしています。

#### (2) その他の主な設備

音による視覚障害者誘導設備、多機能トイレ等のバリアフリー設備についても整備を進めます。



駅の多機能トイレ

(2012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)	1,412 駅
誘導チャイム	490 駅
点字運賃表	749 駅

(2012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	477 駅
改札口拡幅(車いす用通路)	1,295 駅
スロープ(段差解消)	307 駅
車いす用階段昇降機(エスカル等)	26 駅

### (3) 駅のサインシステム

これまで、1989年に新宿駅と秋葉原駅の案内サインボードを一新して以来、1993年には文字サイズの大型化やビクトグラム多用などについて改善を行い「サインマニュアル」を作成してサインを統一しました。1998年度からは、主要約50駅を対象に順次整備を進めました。2001年度からは主要駅で中国語とハングルによる案内も一部のサインに併記をしています。今後もお客さまに安心してスムーズにご利用いただけるよう、駅構内の案内表示の改善に取り組んでいきます。



改善前



改善後

### ●バリアフリーの推進(車両における取組み)

#### (1) 優先席

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。2001年度には、山手線の優先席を1車両3席から6席に拡大し、2003年6月には、それ以外の普通列車(7,200両)に対しても、優先席を拡大しました。

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しています。

#### (2) 荷棚・吊り手

さまざまなお客さまにとってご利用しやすいよう、新型車両(E233系)では、優先席や女性専用車の荷棚・吊り手の高さを5cm低くし、優先席の吊り手の色を黄色に変更しています。

また、従来車の優先席付近の吊り手の色も黄色に変更しました。(2007年度未完了)

### ●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

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、2012年4月1日現在では8カ所に設置されています。

### ●「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に社員がお声かけをする運動を実施しています。この運動は社会全体でこうした方々を見守り

支えあう動きを広げていくことを目的としており、配慮の必要なお客さまを見かけた際に、社員は可能な限り声かけやサポートを行うこととしています。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。

### ●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。2012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)

(2012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

### ●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(ケアフィッター)」資格の取得を進めています。資格を取得した社員が、修得した知識や技術を活用して、ご高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さまなどが駅や列車をご利用になる際に、お客さまの視点に立ったよりきめ細やかなサービスを提供していきます。2011年度までに約7,100名の社員がサービス介助士2級資格を取得しました。



### ●女性専用車

お客さまに安心してご乗車いただくことを目的として、埼京線の深夜時間帯に女性専用車を導入し(2001年7月)、その後朝の通勤時間帯にも拡大しました(2005年4月)。現在、中央快速線(2005年9月)、常磐線各駅停車(2006年5月)、総武線各駅停車(2006年11月)、京浜東北・根岸線(2010年4月)の朝の通勤時間帯でも女性専用車を運行しています。



## ●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。列

車については2007年3月のダイヤ改正からJR東日本の新幹線・特急列車の全面禁煙化を実施し、2009年6月からは他の鉄道会社と相互に乗り入れる一部の列車についても全面禁煙を実施しました。また、2012年3月のダイヤ改正から寝台特急「カシオペア」と「北斗星」の食堂車を終日禁煙化しました。

## ●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。

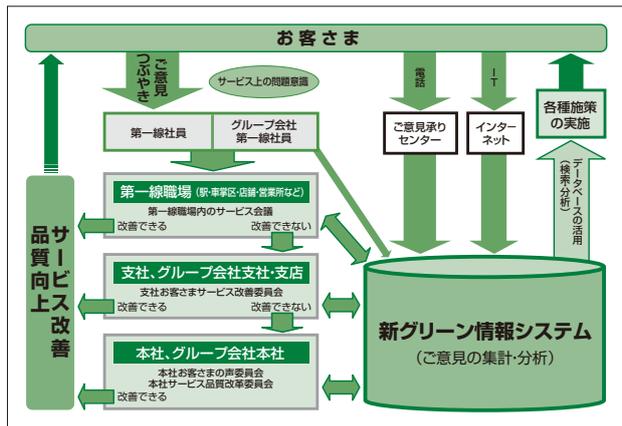
2005年12月	長野新幹線「あさま」、「成田エクスプレス」、房総特急を全面禁煙化。
2007年3月	新幹線、特急を全面禁煙化。
2009年4月	首都圏の一定エリア内の駅を全面禁煙化。
2009年6月	会社間を直通する一部の列車を全面禁煙化。
2009年10月	首都圏の駅の全面禁煙実施エリアを拡大。
2011年6月	首都圏の駅の全面禁煙実施エリアを拡大。
2011年10月	新潟駅から新津駅・豊栄駅・内野駅間の駅を全面禁煙化。
2012年3月	寝台特急「カシオペア」「北斗星」の食堂車を終日禁煙化。

## お客さまの声を原点に改善

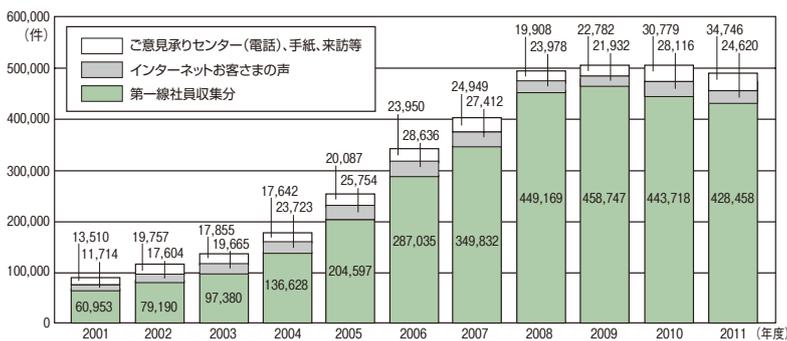
### ●お客さまの声の収集

#### ●お客さまの声をもとにしたサービス改善の流れ

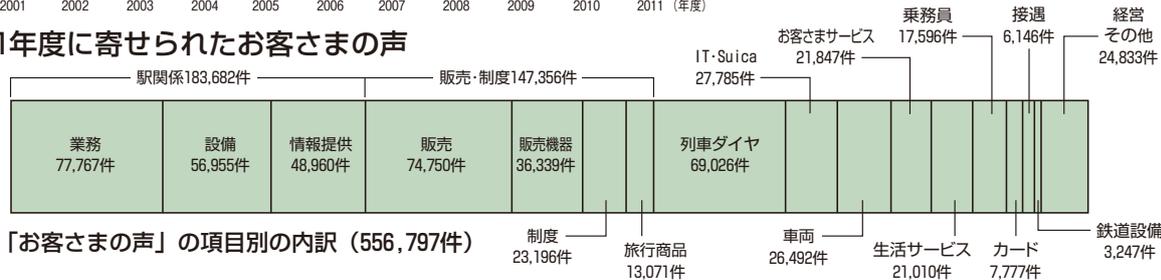
当社におけるサービス品質向上の原点は、「お客さまの声に徹底的にこだわること」にあります。お客さまからいただいたご意見は、まずご意見をいただいた箇所改善可否を検討し改善を実施しています。箇所単独での改善が困難な場合は、上部機関で改善策を検討します。ひとつひとつ改善を実施しお客さまのニーズに応えることにより、サービス品質の向上につなげています。



#### ●お客さまの声の件数の推移 (2001年度～)



#### ●2011年度に寄せられたお客さまの声



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。

#### ●SQネットワーク

サービス品質改革中期ビジョンの3つの柱のひとつである、お客さまの声を原点に、チームワークで、迅速にサービス品質を改善することを目的として、2011年10月から輸送サービスに深く関わるグループ会社と当社で「SQ (Service Quality) ネットワーク」を立ち

上げています。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、お客さまの声の共有化と部門やグループ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さま満足の向上をめざしています。

## ●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のご意

### ●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・ご要望は関係箇所届けられ、サービス品質向上の参考として活用しています。また、投稿いただいたお客さまには、メール機能を活用し回答をしています。

## ●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、お忘れ物の検索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(2010年6月に「JR東日本テレフォンセンター」から名称変更)。

### ●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、お忘れ物などをご案内する電話サービスです。1989年10月にスタートし、お客さまへのご案内のほか、駅や乗務員のサポートもしています。

## 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り組み

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り組み」を2003年より実施しています。

「サービス品質改革元年」と位置づけられた2011年度からは、サービス品質改革中期ビジョンにおいて「接遇サービス品質のブラッシュアップ」をかかげています。

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歩近づき、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。取り組みの一環として、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り組みを実践するための勉強会を定期的に実施するなど、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。

## ●サービス品質研究会の開催

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・本社が議論をする「サービス品質研究会」を開催しています。

個人の接客技術向上をめざす「フロントサービスコンクール」(1989年度～)から、各職場での取り組み事例の発表および意見交換を通じて「良い接遇事例の共有と水平展開」をはかる場へ変遷し、2007年度からはフロント業務以外の部署も参加し、部門を越

え議論を行う「お客さまサービス研究会」へと発展しました。

### ●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)
---------------	--

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)

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)
--	---

## ●サービス品質シンポジウムの開催

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、1992年以降「サービスシンポジウム」を開催してきました。2010年からは、「サービス品質シンポジウム」と名称を変更し、トップから第一線社員までグループが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。

### ●第11回(2002年)～第20回(2011年)のテーマ

回数	年	テーマ
第11回	2002年	足元を見つめ直し、一歩先のサービスを考える
第12回	2003年	お客さまの視点に立って、自ら考え行動する
第13回	2004年	現場第一線と企画部門とで、ともに「お客さま視点」のサービスを創りあげる
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	チームワークで取り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歩近づく～
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～

えて議論を行う「お客さまサービス研究会」へと発展しました。

2010年からは「サービス品質研究会」として、部門を越えたチームワークの取り組み事例などが発表される場となり、サービス品質向上に向けた取り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。