

## サービス向上のために

JR東日本は、「お客さま第一」を経営理念の柱とし、快適で便利なサービスの実現に努めています。現場第一線社員や「お客さま相談室」あるいはホームページなどを通じて、広くお客さまの声を収集し、お客さまのニーズに合ったサービス・商品の提供を心がけています。さらに、ITを積極的に活用し、インターネットでは指定券や国内外ツアーなどのご予約を、携帯電話では新幹線などのご予約をいただけるようサービスを行っています。

### お客さまの声に基づくサービス向上

サービス向上のために、現場第一線社員や「お客さま相談室」、ホームページなどを通じてお客さまの声を収集に努めています。こうした取り組みの結果、2001年度に寄せられたお客さまの声の件数は86,177件と、前年度の29,948件に比べて、3倍近いご意見が寄せられました。

JR東日本では、お客さまから寄せられたご意見をもとに、サービス改善の実現に力を注いでいます。

### グリーン情報システム

「グリーン情報システム」は、第一線社員や「お客さま相談室」などに寄せられたお客さまの声や各種情報をデータベース化するとともに、社内でも共有化するためのコンピュータネットワークです。本社及び各支社のサービス担当部署や「お客さま相談室」、現業機関をオンラインで接続しており、自由に検索することができます。お客さまの声を迅速に把握するとともに、お客さまのニーズを分析して各種サービス施策を実現するためのシステムとして活用しています。

JR東日本へのご意見・ご要望  
URL : <https://voice.jreast.co.jp/>



お客さま相談室

#### 「お客さま相談室」・ホームページ

お客さまのご意見・ご要望をお聞きする窓口として「お客さま相談室」を設置しています（2002年3月末現在、16駅）。また、2001年5月に、JR東日本のホームページにおいてお客さまのご意見・ご要望を承る欄を

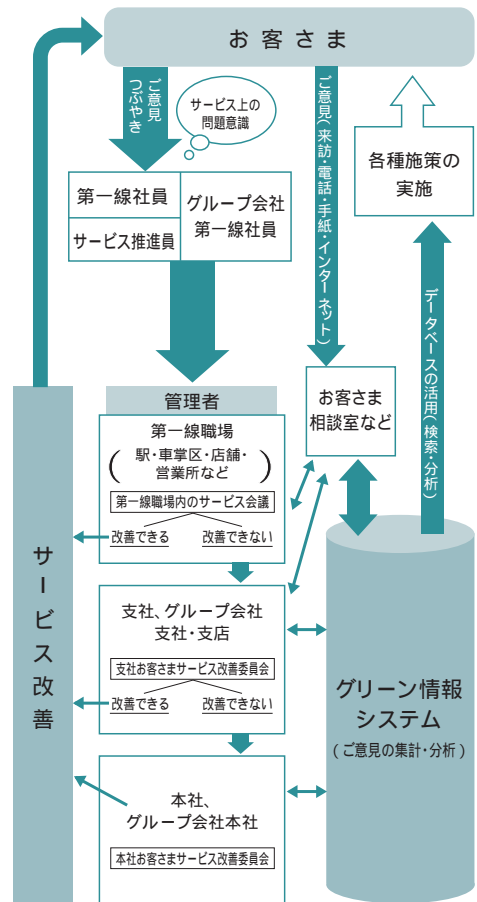
新設し、今まで以上に幅広くお客さまの声を収集に取り組みました。



ホームページ入力画面

#### 現場第一線社員

「お客さま相談室」などに寄せられるお客さまの声だけでなく、幅広くお客さまの声を把握するため、現場第一線社員を通じて「お客さまの声」「声にならないつづやき」社員のサービス上の問題意識などを収集する仕組みを構築しています。社員に携帯用メモ用紙を配布したり、電子メールを活用するなど、各支社ごとにさまざまな工夫を凝らしています。



グリーン情報システム対応フロー

## サービス改善の取り組み

### お客さまへの情報提供

運賃・料金、列車の運行状況などについての電話・インターネットなどによるお問い合わせや、海外からのお客さまからのお問い合わせにお応えするための体制作りに積極的に取り組んでいます。

#### 電話によるお問い合わせ

運賃・料金、列車の運行状況、空席情報、お忘れ物などについて、電話によるお問い合わせをテレホンセンターで承っています。また「JR East Infoline」では英語・ハンガール・中国語によるご案内も電話にて行っています。

携帯電話においても、列車の最新の運転情報を文字情報サービスにてご案内しています。また、携帯電話のメール機能を利用して、お客さまにあらかじめ登録していただいた線区に遅延などが発生した場合に、自動的に携帯電話へメールで通知するサービスも行っています。



携帯電話文字情報サービス

#### インターネットによるお問い合わせ

JR東日本のホームページで運行情報、駅情報などのご案内をしています。

また「えきねっと」では、空席情報、時刻・乗換情報、運賃・料金などについてご案内しています。



「えきねっと」画面

#### 「インフォメーションセンター」の設置

多くのお客さまの乗降がある駅に、「インフォメーションセンター」を設置しています（2002年8月末現在、12駅）。英語による交通情報案内を始め、さまざまなお問い合わせにお答えしています。



インフォメーションセンター

JR東日本：各種お問い合わせ

URL：<http://www.jreast.co.jp/info/>

JR東日本のホームページ

URL：<http://www.jreast.co.jp/>

えきねっと

URL：<http://www.tabi.eki-net.com/>



## サービスマネージャーの配置

高齢のお客さまや旅慣れないお客さまのお手伝いを始めとして、異常時における情報提供やご案内など、きめ細かなサービスを機動的に行うため、「サービスマネージャー」の配置を拡大しています(2002年3月末現在、19駅)。駅構内を巡回しながら、お客さまへのさまざまなご案内にあたっています。お客さまに一見して判別していただけるように、緑を基調としたユニフォームを着用しています。



サービスマネージャー

## 旅の総合サイト「えきねっと Travel」

自宅や会社にいながらインターネットを活用して、全国のJR指定券、航空券、旅館・ホテル、国内外のツアーなどの予約から、時刻・乗り換え案内、JR運賃・料金案内、JR東日本の定期運賃案内、国内外の観光地情報など、旅のことならなんでも揃う便利なサイト「えきねっと Travel」をJAL、JT&Tと提携して提供しています。

また、2002年1月には英語による指定席予約サービスを開始し、海外からでも全国の新幹線と成田エクスプレスの指定券を予約できるようになりました。

## 携帯電話からの指定席予約

「えきねっと」の会員の皆さまに、携帯電話による指定席予約サービスを行ってまいります。これにより、全国の新幹線の指定席予約が簡単に行えます。また、2002年8月からは「中央ライナー」も携帯電話で予約できるようになり、お客さまにより便利にご利用いただけるようになりました。

## クレジットカードのご利用拡大

駅窓口・びゅうプラザをご利用の際のお客さまの利便性を向上させ、さらに快適に鉄道をご利用いただけるように、2001年度からJR東日本のみどりの窓口・びゅうプラザ・指定券自動発売機で、ご利用できるクレジットカードを拡大しています。

2002年5月末時点のご利用可能なカード  
 ・ビューカード  
 ・各種国際ブランド付きクレジットカード  
 (JCB、VISA、Master、AMEX、Diners)

えきねっと Travel  
 URL : <http://www.eki-net.com/>  
 URL : <http://www.world.eki-net.com/>