

みなさまの“声”をカタチに

中期経営構想「ニューフロンティア2008」において、「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」を基本姿勢として位置づけました。19カ所の「お客さま相談室」をはじめ、駅で、インターネットで、各部署で……と直接・間接に届いた“声”をデータベース化し、それを全員で閲覧・共有して、お客さまのご期待に即応できる体制づくりに努めています。

また、“声”に現れない隠れたニーズをくみ取るために、サービス部門のみならず、車両や設備部門などにおいても、安全やサービスレベルの向上に関する「気づき」を吸い上げ、それを具体的なアクションへと結びつける試みをはじめています。

マニュアルの“その先”へ

サービスの力が最も試されるのは、異常時に他なりません。運行情報の迅速な提供、タイヤの早期復旧、代替交通機関との連携。こうした対応を、できるものは徹底的にマニュアル化し、日々ブラッシュアップしながら“組織知”として共有します。

しかしながら、私たちが真にめざしているのは、そうしたマニ

ュアルを超えた的確かつきめ細かなサービス。お客さま一人ひとりの「安心」と「満足」を高めていくことが次なる課題です。

そのためには、社員一人ひとりが高い意識を持ち、行動していくとともに、個々の社員の力を土台に職場のチームワークによるサービスの向上に取り組んでいきます。

“満足”を追い求める部隊

「お客さまサービス部」は、マニュアルを超えたサービスを具現化する組織横断的な部署として2005年7月、生まれました。

ここでは“声”のデータベースを分析して各部署へフィードバックしていくとともに、独自の顧客満足度調査を行い、お客さまのニーズの先取り、さらには社員の意識改革に取り組みます。めざすは、「お客さまの笑顔を自らの喜びとする」企業風土づくりです。

女性専用車の導入、車内の全面禁煙化、サービス介助士資格の取得推進、ディスプレイを使った異常時の情報提供、各職場の先進的な事例を紹介してサービス向上への取り組みを推進する社内誌「スマイル」の発行など、ソフト面・ハード面から施策を推進しています。

JR東日本の
3つの視点
2

【サービス】

お客さまの笑顔を、私たちの喜びに





見やすくなった案内表示機

列車内の全面禁煙を
お知らせするポスター



ユニバーサルデザインやバリアフリーに対応した車両



各職場の先進的な取り組みを紹介する
社内誌「スマイル」の発行



バリアフリー設備の整備

信頼されるJR東日本をめざして～私たちの取り組み



お客様の「ありがとう」が、
私たちのやりがいに。

東京駅
営業指導係 土屋 愛

みどりの窓口は、さまざまなお客様が利用されます。旅に不慣れな方、お急ぎのビジネスマン、外国人観光客……こうしたお客様一人ひとりの立場に自らを置き換え、お困りの点は何だろう？ と自問しながら接客を行っています。

新人の頃、とても大きな荷物を抱えたお客様に、荷物が置ける座席を確保させていただいたところ、後日、お礼状をいただきました。「ありがとう」の一言が、何より嬉しかったです。

ごくごく短い、限られた時間での対応ですが、お客様の旅の安全を祈りつつ、精一杯心を込めてハキハキした笑顔での接客に努めています。駅では私たちが会社の代表者だと思うからです。

今後は自分のことだけではなく、後輩たちの良き手本となり、東京駅全体のサービスの質のレベルアップに取り組んでいきたいと思ひます。



毎朝の通勤電車で、
“お客様視点”に立つ。

豊田電車区
車両技術係 齋藤 颯

「快適で安心な車両」をめざして、中央線などへ新しく導入が進むE233系電車の検査・修繕を担当しています。いかに故障を防ぎ、お客様にご迷惑をおかけしないか。これをテーマに、検査方法の確立や故障調査とその改良を進めています。また、あわせて毎朝の通勤時にも、車両の端々の状態に気を配っています。

お客様のご意見はもちろんのこと、自らお客様視点に立つ、あるいは家族や友人の声にじっくり耳を傾けることで、私たちの商品である車両の改善すべき点が多く見つかります。そしてこの発見を元に品質向上に取り組んでいます。

なお、直接お客様に接しない私たちも、そうした気づきを「まごころメモ」に記入して定期的に提出します。

他職種との連携も必要です。例えば、乗務員からの情報を得て、連結器の改善などを通じ、車両の乗り心地改善に取り組んでいます。