

お客さまとのかかわり



お客さまの声に学ぶ

JR東日本では、ご利用者や地域の皆さまのご期待にお応えし、ご不満の解消に努め、ニーズを先取りしたサービスを提供し、最終的にはお客さまから「さすが」と評価されるサービスレベルの実現を目指しています。その実現のために、JR東日本を日々ご利用されているお客さまがどのようなことに関心があり、どのようなことを不愉快と感じているのかなど、「お客さまの声」を常に気を留め、常に見直しを図っていくことが何よりも大切です。

「お客さまの声」は、現場第一線社員によるお客さまの声の収集、インターネットによる受付、お客さま相談室を通じての収集など、幅広い広聴体制を通じて日々集めていますが、こうして集めた「お客さまの声」をすみやかに吸い上げ、共有し、改善へと結びつけるための仕組みづくりを社内横断的に進めています。

「お客さまの声」に感謝の気持ちを持って耳を傾け、「お客さま視点」で行動。JR東日本のお客さま満足向上の原点は、まさに一つひとつの「お客さまの声」にあります。

●お客さまサービス部の役割

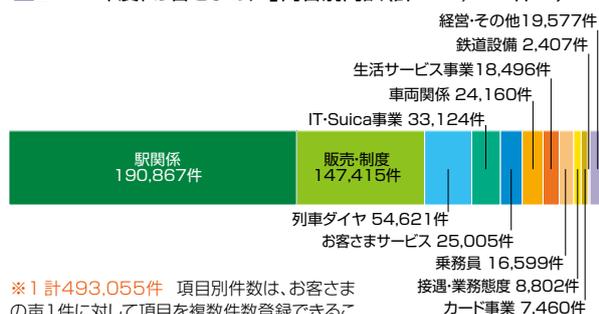
お客さまのご期待を実現していくためには、各駅、支社、本社、部門を超えた「チームワークのサービス業」によるお客さま満足向上の実現が欠かせません。JR東日本では2000年10月に「お客さまサービス改善委員会」を設置して課題を組織横断的に検討してまいりましたが、2005年7月には、より戦略的かつスピーディな対応を実現するために「お客さまサービス部」を新設。各部門が活発に連携できる体制を構築し、「お客さまの声」の収集管理と社内への水平展開、さまざまな施策の具現化を推し進めています。

-お客さまとのかかわり-

●新グリーン情報システム

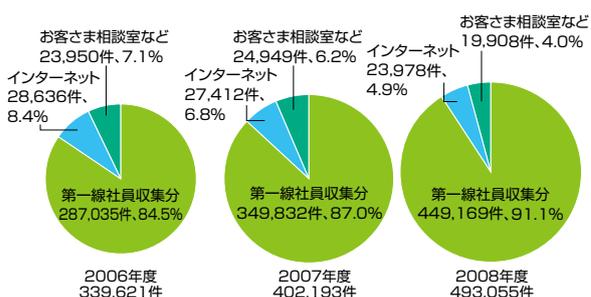
JR東日本に寄せられたお客さまの「声」を共有・活用するために、社内データベースとして「新グリーン情報システム」を構築しています。このデータベースには、現場第一線社員が収集したご意見や、また主な駅に設置されている「お客さま相談室」やホームページを通じて寄せられたご意見が蓄積されています。これらの貴重な情報は、本社や支社、あるいは現場第一線などにおいて、24時間365日検索することができ、JR東日本におけるサービスの改善に役立てています。

■2008年度「お客さまの声」内容別内訳(計493,055件※1)



※1 計493,055件 項目別件数は、お客さまの声1件に対して項目を複数件数登録できることから延べ件数となり、総件数と異なる(総数548,533件)=延べ件数。

■「お客さまの声」収集件数推移



●顧客満足度調査の実施

個々のお客さまの声だけでは把握しきれないJR東日本に対する全般的な評価や、お客さまの満足度を定量的に把握するために、毎年「顧客満足度調査」を実施し、その結果を今後の取り組みに役立てています。

●チームワークで取り組む

現場第一線の職場でサービス推進役となる、サービス推進員を配置。また、いかなる仕事も最終的にはお客さま満足につながる、を共通認識として、経営トップから現場第一線社員まで一堂に会して、サービスシンポジウムやお客さまサービス研究会を開催。お客さまと直に接する部門だけでなく、非接遇部門の社員も参加し、お客さま満足の向上へ向けた風土づくりを一丸となって進めています。

お客さまの声をかたちに

「JR東日本を利用してよかった、また利用しよう」と思われるように、接客サービスから営業制度、販売システムや列車ダイヤといった鉄道輸送の基本機能、運行情報の提供、さらにはバリアフリー設備、快適・清潔なトイレ整備といったサービスインフラの充実に至るまで、「お客さまの声」を「お客さま視点」で改善し、お客さま満足の向上に取り組んでいます。

●輸送サービスの改善

首都圏線区の通勤通学輸送時間帯の混雑緩和に取り組んでいます。列車の増発や、編成車両数の増強、E231・E233系など拡幅車両の投入、埼京線とりんかい線の相互直通運転、湘南新宿ラインといった新しい運行ルートの整備などにより、首都圏主要線区の朝ピーク1時間の平均混雑率は、2008年度は1987年度比55ポイント減少し、183%となっています。

-お客さまとのかかわり-

●快適な車内空調

多くのお客さまに快適にご乗車いただけるよう、車内空調(冷房・暖房)にも十分に配慮しています。新型車両(E231・E233系など)には、全自動フルオートエアコンを搭載しています。その他の車両では、車掌によるこまめな温度の把握やスイッチの切り換えなど、きめ細かな対応による快適な空間を提供するための取り組みや、線区の状況に応じた取り組みを行っています。

●女性専用車の拡充

男性、女性双方のお客さまに快適に安心してご乗車いただくことを目的として、2001年7月から埼京線の深夜時間帯に女性専用車を導入し、2005年4月には埼京線の朝の通勤時間帯にも拡大しました。2005年9月には中央線(快速)の朝の通勤時間帯に、2006年5月には常磐線各駅停車(地下鉄千代田線直通)の朝の通勤時間帯に、2006年11月には総武線各駅停車の朝の通勤時間帯に女性専用車を導入しました。

●首都圏の駅における全面禁煙と列車全面禁煙

JR東日本では、これまで「分煙」に取り組んできましたが、受動喫煙の防止を望まれるお客さまのご意見や社会における禁煙志向の高まりを受け、駅については、2009年4月から、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、駅構内を全面禁煙にいたしました。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ています。



首都圏の一定エリアにおける全面禁煙

●AED(自動体外式除細動装置)の設置

AEDとは、致死性の不整脈「心室細動」が発生した心臓に電気ショックを与え正常な状態に戻す装置で、欧米では2000年頃から普及しています。JR東日本では、お客さまのご利用の多い駅などの改札口付近への設置を進めており、2009年3月末現在で284駅(435台)に導入したほか、2009年2月からは新幹線への設置も進めており、2009年6月現在で、131台設置を行っています。

●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を行う総合案内カウンターの整備を進めています。

—お客さまとのかかわり—

●サービスマネージャー

駅構内を巡回し、ご高齢者や旅慣れない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。2009年4月1日現在で44駅に配置しています。

●情報提供の強化

輸送障害時にすばやく的確な情報提供ができるよう、駅の異常時案内用ディスプレイ(2009年度までに約130駅)の設置を進めるほか、列車内のモニター、インターネットや携帯電話などでの情報提供に努めます。



異常時案内用ディスプレイ

安心で快適な駅や車内の追求

●駅のバリアフリー化とホスピタリティ

「バリアフリー法」対象の約490駅に自治体などと協力してエレベーターなどの整備を進めており、2009年3月末現在で320駅に整備されています。また、ホスピタリティ向上のために、社員のサービス介助士資格取得を進めており、2009年3月末までに約4,000名の社員が2級資格を取得しています。



エレベーター



エスカレーター

●車両のバリアフリー化

2006年12月から、ユニバーサルデザインを採用した新型車両E233系を、中央快速線、青梅・五日市線に導入し、2007年12月より京浜東北線にも順次導入を開始しました。この車両では、お客さまへのアンケートや車内調査などを実施し、ご要望を反映しています。また、目の不自由なお客さまの利便性向上のために、2005年度に新幹線全車両に現在位置と各種設備の位置をご案内する触知図と点字シールを整備しました。在来線については、号車とドア位置をお知らせする点字シールを整備しています。

-お客さまとのかかわり-

●駅トイレにおけるさまざまな工夫

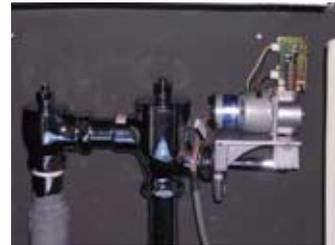
駅トイレでは、「暗い」「汚い」「臭い」といったイメージを払拭し、快適にトイレをご利用いただけるように、会社発足以来、整備を進めています。

改良にあたっては、和便器の洋式化、換気能力の向上、床タイルの大型化などとあわせて、水道使用量の削減に向け、大小使用を自動判別して適正水量を流す節水装置や、洗面台での自動水洗の導入などを進めています。

2009年度には約90駅のトイレを改良し、お客さまの快適性および満足度の向上に努めます。



東京駅トイレ(総武線地下コンコース)



節水装置の導入

●ベビーカーの戸挟み事故防止

ベビーカーが乗り降りの際に列車の扉に挟まれる事故を防止するため、車両の扉において、ベビーカーのフレームなどが挟まった際の検知性能向上に向けて取り組んでいます。また、他の鉄道会社やベビーカーメーカー、行政などと共同で、これまでに3回にわたりキャンペーンを展開し、ベビーカーをご利用になるお客さまに注意を呼びかけるとともに、周囲のお客さまに対してもご配慮いただくようお願いしています。

●エスカレーターの安全性の向上

エスカレーターにおけるお客さまのお怪我を防ぐために、サンダルなどの挟まれを防止する対策や、緊急停止による転倒を防止する対策、エスカレーターが停止した場合でもステップが降下しないようにする改良など、設備面での安全強化を推進しています。

また、他の鉄道会社と共同で、エスカレーター上での歩行の注意を呼びかけるステッカーの掲出や、「みんなで手すりにつかまろう」キャンペーンを実施するなど、お客さまへの注意喚起にも力を入れています。



「みんなで手すりにつかまろう」キャンペーン

—お客さまとのかわり—

サービスの現場から お客さまの声の活用事例

●事例 「新幹線・特急・急行列車が2時間以上遅れたときのお客さま案内について」

新幹線・特急・急行列車が所定の到着時刻より2時間以上遅延した場合は特急・急行料金が払い戻しの対象となります。しかしながら、「この列車は払い戻しになるの?」といったご質問や「払い戻しになることを知らなかった」といったご意見をいただいております。

このようなお客さまの声に応えるため、新幹線・特急・急行列車が2時間以上遅れたときの切符の払い戻しに関するルールを、駅ポスターや車内放送にてお客さまにお知らせしています。



「きっぷ払いもどし」のご案内

新幹線・特急・急行列車が、到着時刻より
2時間以上遅れた場合は、
特急・急行料金を払いもどします

払いもどしの対象となる主なきっぷのタイプ

特急券

特急券の乗車は、きっぷの券面に記載されている乗車区間を、ご乗車ください。

自由席特急券の場合は、ご乗車になられた列車を乗降区間の列車へお乗りください。

モバイルSuica特急券の場合、アプリ画面やメールで払いもどしの申請書をお送りいただけます。

ご注意ください

■きっぷの保管について
 特急・急行料金の払いもどしを受けるときは、特急・急行料金の記載されたきっぷが必要となります。払いもどしを受けるときは、お客さまご自身で保管くださいようお願いいたします。
※新幹線回数券等一部のトクきっぷには、特急料金の記載の払いもどしもありません。この場合は、トクきっぷの本券及び指定券を保管ください。

■自動改札機設置駅での出場について
 ご乗車いただいた特急・急行列車が2時間以上遅れ、きっぷの払いもどしを受けるときは、**お手持ちのきっぷを自動改札機に投入せず、必ず係員のいる通路をご利用ください。**



自動改札機に投入しないでください



係員のいる通路をお選びください

●モバイルSuica特急券をご利用のお客さまへ
 ご乗車いただいた新幹線が2時間以上遅れた場合でも、通常どおりモバイルSuicaを自動改札機に必ずタッチしてご利用ください。



自動改札機をお選びください

モバイルSuica特急券をご利用の場合の出場

—お客さまとのかかわり—

お客さまの毎日をサポートする

●JR東日本の生活サービス事業

JR東日本グループでは、駅をご利用のお客さまの利便性を高めるエキナカのさまざまなお店や駅ビル、ホテルのほか、駅至近の立地を活かしたオフィスビルやフィットネスクラブ、駅構内・車内での広告展開、沿線での子育て支援事業、住宅事業など、幅広く生活サービス事業を展開しており、お客さまの毎日の暮らしはもちろん、さまざまなライフスタイル・ライフステージに合わせたサービスを提供しています。

駅スペース活用事業
(小売・飲食)



ホテル事業



ショッピングセンター事業



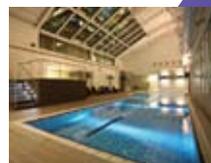
オフィス事業



広告・出版事業



商事・物流事業



スポーツ事業・レジャー事業



子育て支援事業



住宅事業



—お客さまとのかわり—

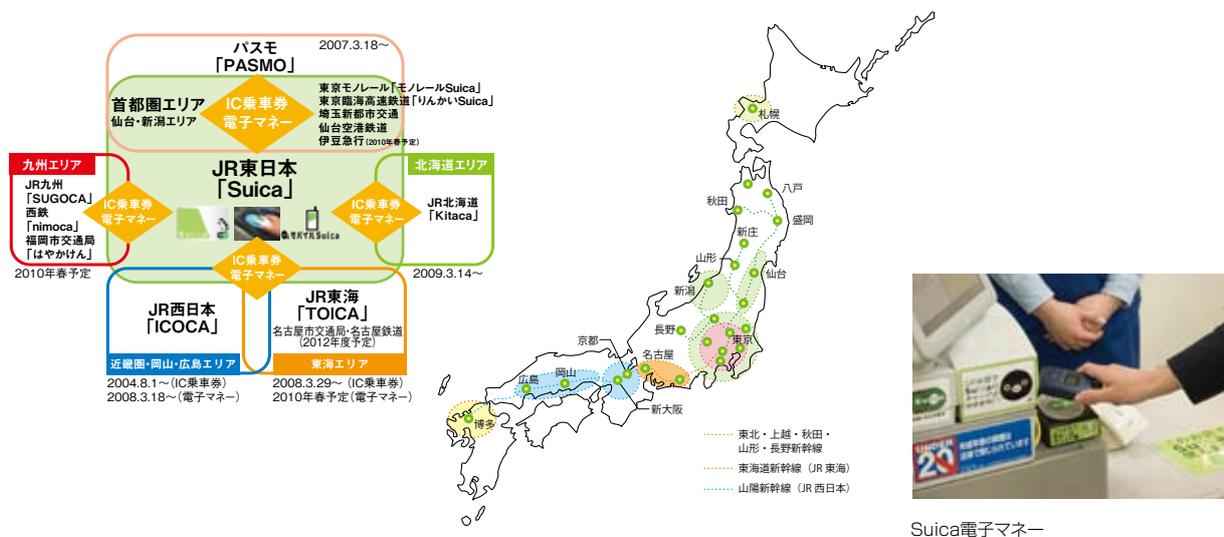
お客さまの利便性向上を実現するSuica

●乗車券として——相互利用の拡大

Suicaはその利便性を多くのお客さまからご支持いただき、2009年6月末時点で発行枚数が2,900万枚を超えました。まず、利用エリアの拡大について、Suicaは、首都圏、仙台、新潟エリアに加え、「PASMO」との相互利用で首都圏のほとんどの鉄道・バスが利用可能となりました。また、JR西日本「ICOCA」、JR東海「TOICA」に次いで3月からはJR北海道「Kitaca」との相互利用を開始、2010年春には、JR九州「SUGOCA」などとの相互利用を開始、これにより全ての政令指定都市でSuicaが利用可能となります。

●電子マネーとして

電子マネーの利用エリアも拡大しています。駅ナカに加え、ファミリーマート、ローソン、松屋、イオンなど幅広い分野の市中店舗に拡大しています。また、鉄道と同様、相互利用により利用範囲を全国に拡大しています。「PASMO」、「ICOCA」、「Kitaca」に加え、2010年春には「SUGOCA」、「TOICA」などとの相互利用を開始します。2009年6月末現在、約65,360カ所で利用でき、1日の利用件数は約165万件となっています。



●幅広いニーズにお応えするために

利用エリアの拡大とともに、JR東日本の新幹線指定席を購入しタッチアンドゴーで利用できるモバイルSuica、航空会社・金融機関などの機能とSuicaとビューカードがひとつになったSuica付きビューカードなど、お客さまの幅広いニーズにお応えするための機能拡充を図っています。今後も、Suicaをお客さまの日々の生活に身近で便利なICカードにしていきます。



モバイルSuica



「ビュースイカ」カード