お客さまとのかかわり

サービス品質の改革

■サービス品質について

JR東日本では、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、お客さまの求めるレベルはより高いものになってきており、それに応えていく必要があります。

今般、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年を「サービス品質改革元年」と位置づけ、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。

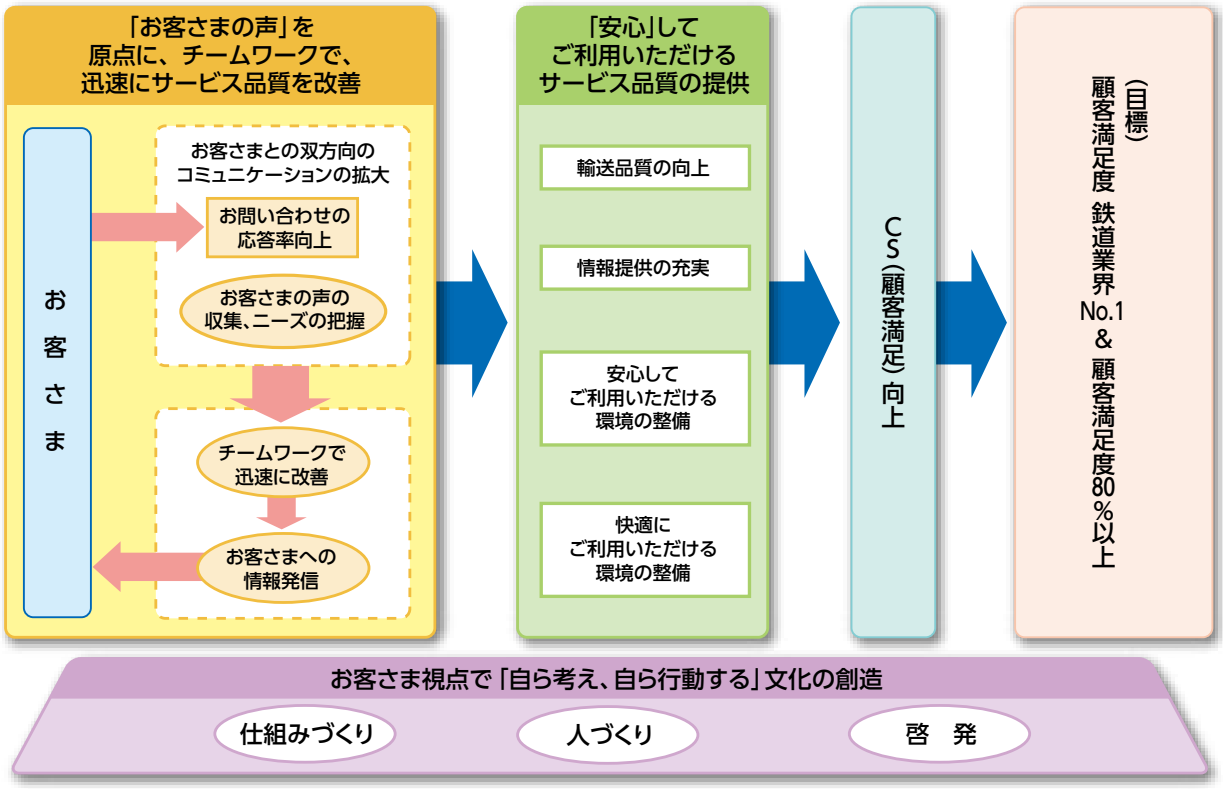
本ビジョンでは、

- **「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」を原点に、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、本ビジョンをもとにした具体的な取り組みを通じて「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」をめざしていきます。

■ サービス品質改革中期ビジョンの全体像



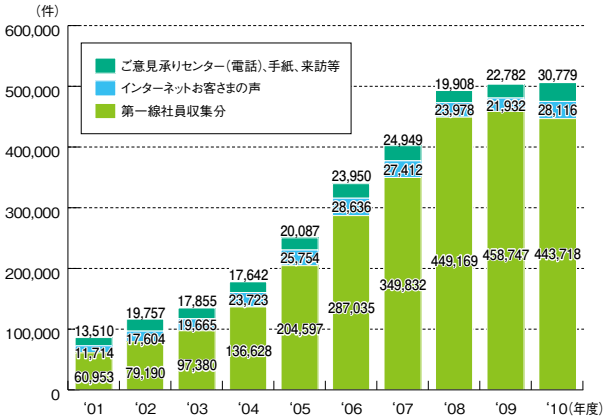
お客さまの声を原点に

■お客さまの声

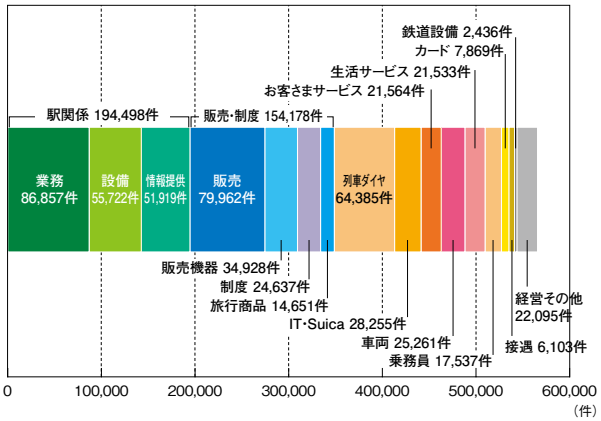
JR東日本におけるサービス品質向上の原点は、「お客さまの声に徹底的にこだわる」ことにあります。今後ともお客さまと向き合い、スピーディーにご期待に応えることのできる企業としてサービス品質改革を進めていきます。その実現のために、JR東日本を日々ご利用になるお客さまがどのようなことに関心があり、どのようなことにご不満を感じているのかなど、常にお客さまの声に耳を傾け、ご要望に応じ迅速にサービス品質の向上を図っていくことが何よりも大切です。

JR東日本では、現場第一線社員を通じて数多くのお声を集めています。また、その他にも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見収集に努めています。こうしたお客さまの声は速やかに会社全体で共有・分析され、改善につながっています。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るのです。

■「お客さまの声」の件数の推移（2001年度～）



■「お客さまの声」の項目別の内訳（総数565,714件）



注）項目別件数は、1件の声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、総件数と異なります。

■顧客満足度調査

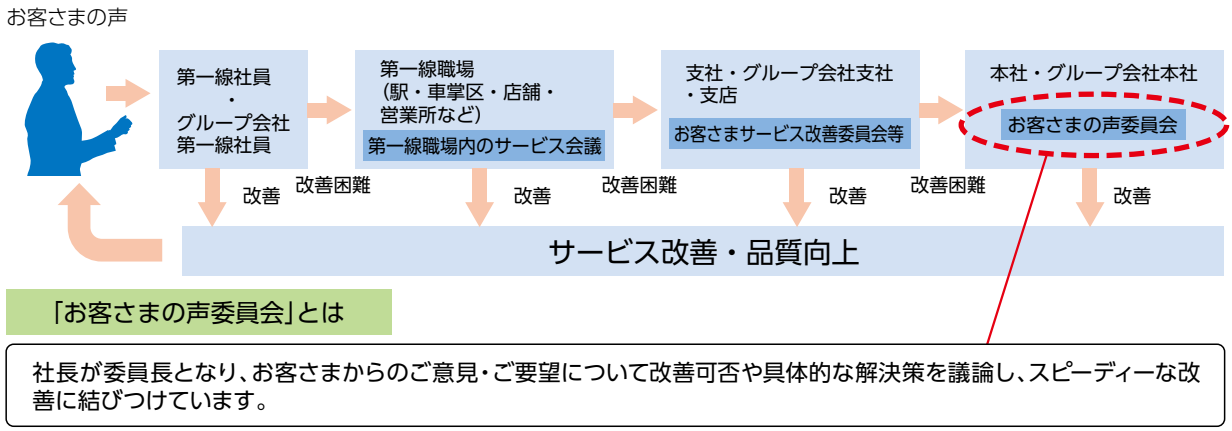
お客さまの声だけでは把握しきれない、当社に対する全般的な評価やお客さまの満足度を定量的に把握するために、顧客満足度調査（JR東日本お客さまアンケート）を実施しています。顧客満足度調査の結果は、当社として優先的に取り組むべき課題の検討や施策の効果確認等に活用しています。

■「お客さまの声」を原点とした、迅速なサービス品質の改善

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改善可否を検討・判断します。当該箇所単独で解決できない場合は、上部機関で引き続き検討を加え、一件でも多くの改善成果を具体的にお客さまにお返しできるように取り組んでいます。

当社では社長を委員長とする「お客さまの声委員会」を設置し、収集したお声に基づく改善策を検討し、実施するなどサービス品質改革の実現に努めています。

■「お客さまの声」を原点とした改善体制



「お客さまの声委員会」とは

社長が委員長となり、お客さまからのご意見・ご要望について改善可否や具体的な解決策を議論し、スピーディーな改善に結びつけています。

■「お客さまの声委員会」から改善に結びついた事例

お客さまの声

多機能券売機で定期券をクレジットカードで購入したら領収書が出ません。窓口まで行かないと発行してもらえず、不便です。

2011年3月中旬から、クレジットカードで決済した際、3万円未満の領収書を発行するよう、機能を改善しました。

マタニティマークを身につけているが、優先席を譲ってもらったことがない。優先席の表示にマタニティマークを貼付してほしい。

2011年1月から首都圏を運行する通勤近郊型電車を対象として、優先席へマタニティマークを貼付しました。

これからも全社を挙げ、チームワークでお客さまの声を改善していきます。

安心してご利用いただけるサービス品質

■安心な環境づくり

JR東日本では、「サービス品質」の根幹である安全で安定した輸送を提供するため、「安全」を前提としつつ、日々の安定輸送のレベル向上に取り組むと同時に、安心してご利用いただける環境づくりを進めています。

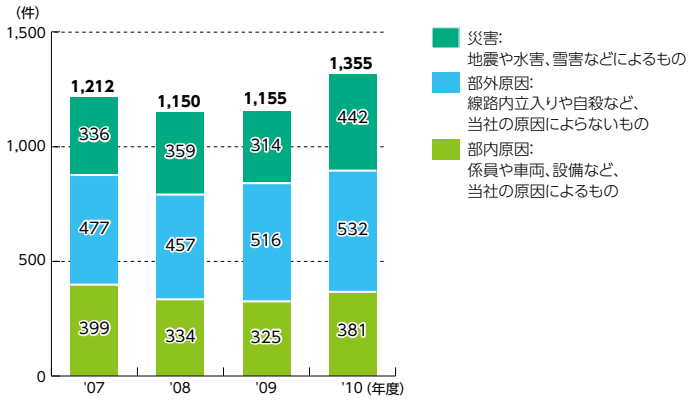
■輸送品質の向上

輸送の安定性を向上させるため、輸送障害の発生防止に取り組むとともに、発生後の対応力向上、情報提供の充実を図るための効果的な施策を実施しています。

■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、災害等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。2010年度は部内・部外原因とも増加し、1,355件（対前年+200件）となりました。

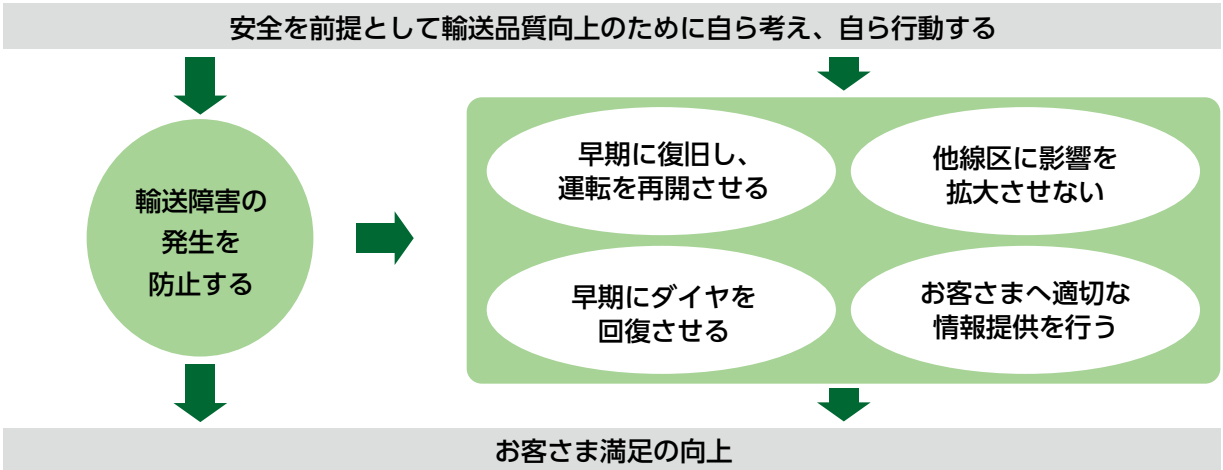
■ 輸送障害の推移



■輸送障害の発生防止、早期運転再開

輸送の安定性を向上させるために、輸送障害発生防止のハード対策として、二重系車両※の投入や故障しにくい構造の次世代分岐器の敷設、電気設備の雷害防止対策や防風柵の設置等を継続して実施しています。また輸送障害が発生した場合についても、早期の復旧・運転再開のために運転再開時間等目標を定める取り組みを行っています。

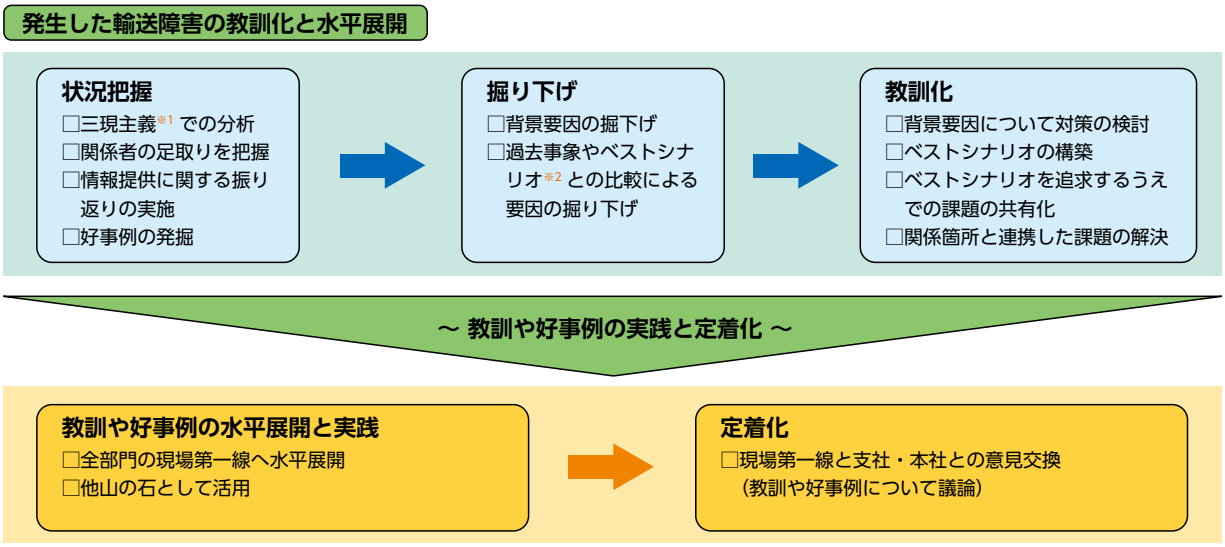
※二重系車両　主要機器を二重系化するなどして信頼性を高めた車両。



■輸送障害の教訓化と水平展開

発生した輸送障害について振り返りを行い、再発防止策を検討するとともに、輸送障害が発生した際の対応力向上を図るための教訓等を蓄積することで、早期安定輸送に取り組んでいます。

■ 発生した輸送障害の教訓化と水平展開の体制



※1 三現主義　「現地・現物・現人」と接し、現状を正しく認識し対応すること。
※2 ベストシナリオ　輸送障害が発生した際の理想的な対応。

■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、異常時案内用ディスプレイを107駅に設置しています（2011年3月末現在）。ほかにも、列車内のモニター、インターネットや携帯電話などのさまざまなツールでの情報提供に努めています。

異常時案内用ディスプレイ

ホームページのご案内

■設備部門におけるトラブルを防ぐための取り組み状況

輸送障害の主な対策としては、「故障を減らす」「故障が起きた時には早く復旧する」「お客さまへ的確な情報を提供する」を重点課題として取り組んでいます。特に、設備部門においては「故障を減らす」ために、故障を起こしにくい設備とするための設備強化や二重系化の実施、発生した故障を早く復旧するための復旧拠点設備や予備品の増配備を実施しており、この取り組みにより、首都圏における輸送障害は減少傾向となっています。

また、「お客さまへ的確な情報を提供する」取り組みでは、情報提供強化のための案内ディスプレイの整備にも取り組んでいます。

今後も発生した輸送障害の分析を深め、設備強化策をハード面およびソフト面の双方で実施することにより、輸送障害の低減に取り組んでいきます。

■輸送サービスの改善

新幹線と在来線の利便性向上や編成車両数の増強、拡幅車両の投入を行い混雑緩和に取り組んでいます。2010年12月には、東北新幹線八戸～新青森間を延伸開業し、首都圏対青森エリアの到達時分を大幅に短縮しました。また、首都圏では、武蔵野線から大宮駅へ直通する列車を新設し、横浜線で夜間帯の増発による混雑緩和を実施するなど、「東京メガループ※」の利便性向上を図りました。

さらに2011年3月には、新型高速新幹線車両E5系「はやぶさ」を投入し、国内営業最高速度300km/hで運転を開始し、輸送サービスの向上を図りました。

首都圏主要線区の朝ピーク1時間の平均混雑率は、2010年度は1987年度比59ポイント減少し、179%となっております。お客さま視点に基づき、輸送障害の低減など引き続き安定した輸送の確保にも努めていきます。

※東京メガループ　他の鉄道会社との結節点を多く持つ東京圏の環状線群で武蔵野・京葉・南武・横浜各線のこと。

■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。2011年4月1日現在で47駅に配置しています。

■駅のバリアフリー化

「バリアフリー新法」対象の駅を中心に自治体等と協力してエレベーターなどの整備を進めており、2011年3月末現在で469駅に整備しています。

新宿駅中央線（快速）ホーム

十条駅上りホーム

■車両のバリアフリー化

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地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。

2006年12月から、中央快速線、京浜東北線、京葉線等にユニバーサルデザインを採用した新型車両E233系を順次導入しています。また、2009年10月からは新型成田エクスプレスE259系に、2011年3月からは新型高速新幹線車両E5系「はやぶさ」に改良型ハンドル形電動車いすが利用可能な大型トイレを導入しました。

■エスカレーターの安全対策

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防止対策や、緊急停止時の転倒防止対策、エスカレーター停止時のステップ降下防止対策など、設備面での安全強化を推進しています。

また、各鉄道会社および社団法人日本エレベータ協会と共同で、「みんなで手すりにつかまろう」キャンペーンを実施し、安全なエスカレーターの利用を呼びかけるポスターの掲出など、お客さまへの注意喚起にも力を入れてきました。

■ベビーカーの安全対策

ベビーカーをご利用のお客さまが安全に駅や車内をご利用いただくため、ベビーカーのフレームなどが挟まった際の車両扉の検知性能向上に取り組んでいます。また、「みんなで赤ちゃんを守ろう」をコンセプトに各鉄道会社やベビーカーメーカー、行政、NPO法人と共同でキャンペーンを実施し、ベビーカーをご利用のお客さまに注意を呼びかけるとともに、周囲のお客さまにもベビーカー利用者と譲り合ってのご乗車をお願いしています。

「みんなで赤ちゃんを守ろう」
キャンペーン

■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、2011年5月末現在で310駅（464台）に導入したほか、2009年2月から新幹線、同年10月から新型成田エクスプレスへ設置をしており、2011年3月末現在で162台設置を行っています。

■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、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、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。

首都圏の一定エリアにおける全面禁煙

■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、床タイルの大型化等と合わせて、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等を進めています。

2011年度には約10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（京葉線地下1階）

■駅におけるWiMAXの基地局設置と利活用

UQコミュニケーションズ（株）が「UQ WiMAX」によるインターネット接続サービスを2009年2月より開始しました。これに合わせ、電波が届きにくい駅のコンコース等でも当サービスによりインターネットの接続が可能となるよう、駅構内へのWiMAX基地局の設置を進めており、2011年5月末までに142駅に整備を行いました。

また大容量の通信が可能という利点を活かし、一部の駅の異常時案内ディスプレイの情報通信にもWiMAXを利用するなど、活用の場を広げています。

■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）にも充分に配慮しています。新型車両（E231系・E233系・E5系 等）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、細や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

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。

■痴漢対策の取り組み

お客さまに安心して列車をご利用いただくことを目的として、首都圏各線区への女性専用車導入や、危険を感じた際に乗務員に通報するSOSボタンの全車両への設置等を継続的に実施してきました。また、警察や他の鉄道事業者と連携して「痴漢撲滅キャンペーン」を実施し、車内や駅構内の警戒を強化するとともに、痴漢防止の呼びかけを行っています。さらに、痴漢犯罪防止策の一環として、埼京線全編成の1号車に車内防犯カメラを設置しています。

■新型N'EXの車内サービスの向上、防犯対策の取り組み

新型成田エクスプレス(N'EX)E259系の車内には、行先案内、運行情報、ニュース、フライト情報等を案内する4ヵ国語(日英中韓)対応大型液晶案内装置を備えており、WiMAXにより停車中、走行中にかかわらず最新の情報を提供しています。さらに、無線LANによる高速なインターネット接続サービスをご利用いただくことが可能です。

また、防犯対策の取り組みとして、痴漢犯罪件数が突出している埼京線の当社所有編成の1号車への車内防犯カメラの設置を完了したほか、E259系および新型高速新幹線車両E5系「はやぶさ」に車内防犯カメラを設置しています。

■自殺防止対策

これまでも自殺対策に取り組むNPO法人等への支援や青色照明設置等に取り組んできましたが、2011年3月には政府の「自殺対策強化月間」に合わせ自殺防止キャンペーン「JR東日本♥生きる支援の強化月間」の実施、ポスター等による相談窓口等のお知らせや「生きる支援トレイン」の運行、電話相談窓口の開設(日本いのちの電話連盟との共催)等を行いました。

「自ら考え、自ら行動する」文化の創造

■サービス品質を高める人づくり

サービス品質向上に向け、「サービス品質シンポジウム」「サービス品質研究会」等を開催し、「自ら考え、自ら行動する」職場風土の醸成に取り組んでいます。

サービス品質シンポジウム

サービス品質研究会

■ホスピタリティ向上

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、2011年3月末までに約6,400名の社員が2級資格を取得しています。

JR東日本の生活サービス事業

■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。

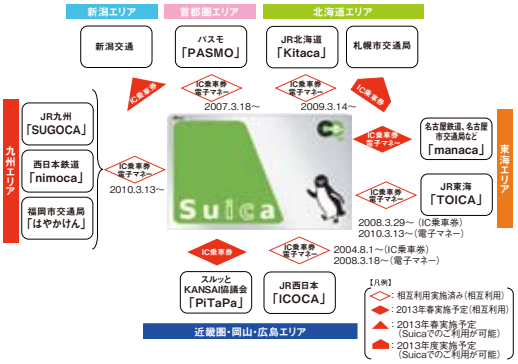
お客さまの利便性を向上するSuica

■IC乗車券として――相互利用等の拡大

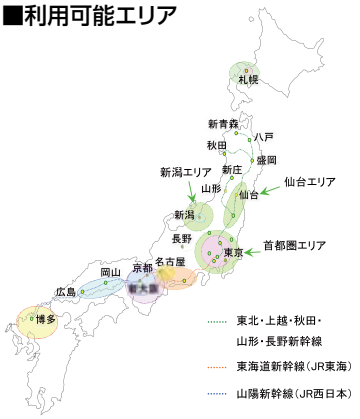
Suicaはその利便性を多くのお客さまからご支持いただき、2011年6月末時点で発行枚数が3,630万枚を超えました。利用可能エリアは当社の首都圏、仙台、新潟エリアに加え、「PASMO」との相互利用で首都圏のほとんどの鉄道・バスが利用可能となりました。また、JR西日本「ICOCA」、JR東海「TOICA」、JR北海道「Kitaca」についで2010年3月からは、JR九州「SUGOCA」、西日本鉄道「nimoca」、福岡市交通局「はやかけん」との相互利用を開始しました。

さらに、2013年春には、トランパスIC協議会「manaca」、スルッとKANSAI協議会「PiTaPa」との相互利用を予定しています。

■相互利用等の拡大



■利用可能エリア



■電子マネーとして

電子マネーの利用可能箇所も拡大しています。駅ナカに加え、ファミリーマート、ローソン、サークルKサンクス、セブン-イレブン、イオン、髙島屋等をはじめ幅広い分野の街ナカ店舗や、コカ・コーラ自販機、ヤマト運輸等に拡大しています。また、上図「相互利用等の拡大」のとおり多くのICカードとの相互利用を実施しており、2011年6月末現在、約152,000店舗で利用でき、1日あたりの最高利用件数は約282万件となっています。

Suica電子マネー

■幅広いニーズにお応えするために

通常のSuicaのサービスに加え、新幹線のきっぷを購入し、チケットレスで利用できる「モバイルSuica」（2011年7月23日からは、おサイフケータイ®対応のAndroid™搭載スマートフォンでも利用可能）、パソコンを用いて入金（チャージ）やインターネットショッピングの決済が可能な「Suicaインターネットサービス」、提携航空会社・金融機関等のサービスとSuicaおよび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

Suicaインターネットサービス

訪日外国人のお客さまへ

■訪日外国人のお客さまに魅力ある商品をご提案

JR全線が乗り降り自由の「JAPAN RAIL PASS」のほかに、当社エリア内のフリーきっぷ「JR EAST PASS」を発売しています。2010年秋には、信州デスティネーションキャンペーンに合わせ、「JR EAST PASS SPECIAL」(フレキシブル3日/大人1万円)を発売し、当社ホームページや海外メディアでの信州エリアの露出強化とあわせて、送客につなげました。

また、東京都心へのアクセス商品として「Suica&N'EX」を発売していますが、2011年2月からは、オリジナルデザインSuicaと東京モノレールの割引乗車券とをセットにした「Suica&Monorail」を発売しています。

■羽田空港国際化に合わせ訪日旅行センターを開設

2010年10月21日、羽田空港の新国際線旅客ターミナルオープンに合わせ、東京モノレール「羽田空港国際線ビル駅」にJR東日本訪日旅行センターを開設しました。「JAPAN RAIL PASS」「JR EAST PASS」の引き換え、「Suica&Monorail」の発売など、快適な旅のお手伝いを行っています。