

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

「グループ経営構想V」では、「変わらぬ使命」の方向性の一つに「サービス品質改革」を掲げ、サービス品質の改革を改めて経営の重要な柱と位置づけています。目標として、お客さまと地域から愛される企業グループになるために、「顧客満足度 鉄道業界No.1」をめざし、そのために、部門や系統を越えたチームワークで「サービス品質」を改革していきます。具体的には、輸送障害の発生防止、障害が発生した際の早期運転再開や影響拡大防止、情報提供の強化をすることにより「輸送品質に磨きをかけ」、また、沿線別マネージメントの強化や高齢者等のお客さまに安心してご利用いただけるサービス、お客さまが安心と感じる徹底的な「けが及び防犯」対策に取り組むことにより「お客さまに優しい鉄道サービスを追求」していきます。

サービス品質よくするプロジェクト

お客さまとの双方向コミュニケーションを拡大することで潜在的なニーズを把握し、迅速にサービス品質の改善と情報発信を行う「サービス品質よくするプロジェクト」を2013年3月から武蔵野線と埼京線、6月から横浜線で開始しました。今後、沿線別の「サービス品質よくするプロジェクト」を順次展開していくとともに、さまざまな媒体を活用して当社のサービス品質の改革に関する情報を発信していきます。

サービス品質責任者

安定した鉄道輸送の提供とチームワークによるサービス品質の改善を主眼とした鉄道サービス全般の品質向上に向けて、2011年10月から地区や支社等に「サービス品質責任者」を配置しています。エリア全体のサービス品質向上を統括するとともに、組織横断的な課題の解決を支援・推進することで、現場第一線職場から迅速にサービス品質の改善を図ります。

サービス品質ミーティング

現業機関、支社、本社が一体となってさらに高いサービス品質をめざすため、本社幹部が現業機関を訪問して現場長と意見交換を行う「サービス品質ミーティング」を実施しています。2012年度は首都圏で「異常時における折り返し運転の水平展開」、首都圏以外で「異常時における情報提供について」をテーマとして実施しました。会社組織の枠にとらわれず、線区として、エリアとしての課題をとらえ、チームワークでサービス品質の向上をめざしています。

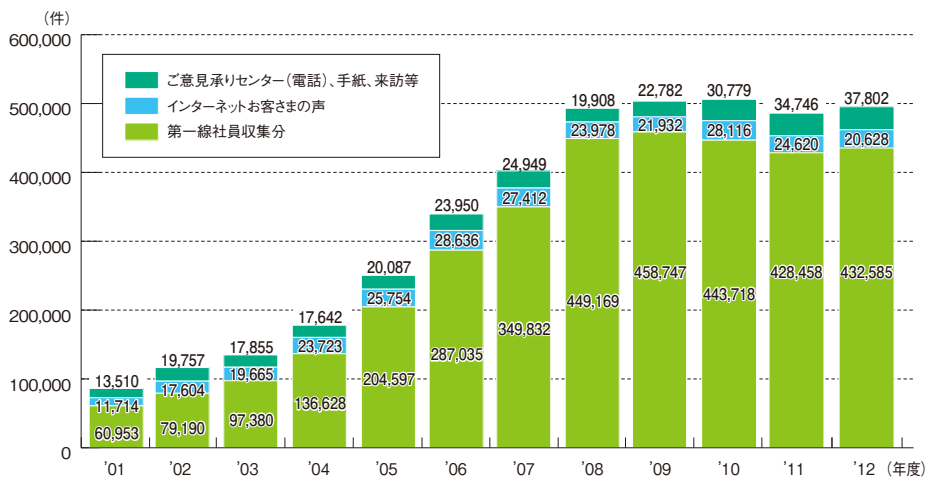
■お客さまの声を原点に

お客さまの声

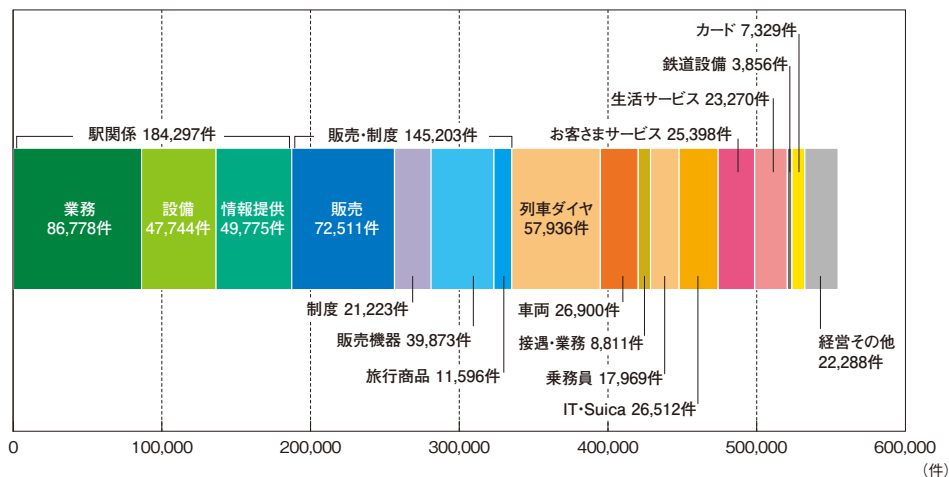
JR東日本におけるサービス品質向上の原点は、「お客さまの声に徹底的にこだわる」ことです。お客さまと向き合い、スピーディーにご期待に応えることのできる企業としてサービス品質の改革を進めておりますが、その実現のために、お客さまの声に耳を傾け、お客さまがどのようなことに関心があり、どのようなことに不満を感じているのかを把握するとともに、ご要望に対し迅速にサービス品質の向上を図っていくことを何よりも大切にしています。

JR東日本では、現場第一線社員を通じて数多くのお客さまの声を集めています。また、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ご意見の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、具体的な改善につなげています。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549,769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。

双方向コミュニケーション

JR東日本では、お客さまが真に何を求めているのかを知るために、お客さまからの情報発信を待つだけでなく、能動的にお客さまの声を収集していくことが必要だと考えています。そこで、ソーシャルメディアを活用して潜在的な声の把握に努めています。また、2012年5月に「JR東日本公式Facebookページ」を開設し、キャンペーン情報をはじめ、当社の各種施策などについて積極的に情報発信しています。

時代や環境の変化とともに、お客さまのご要望も刻々と変化していきます。この「変化するニーズ」にお応えするために、お客さまの声からご要望を把握し、具体的な改善につなげています。私たちはこのようなお客さまとの「双方向コミュニケーション」を通じて、サービス品質の向上を図っています。

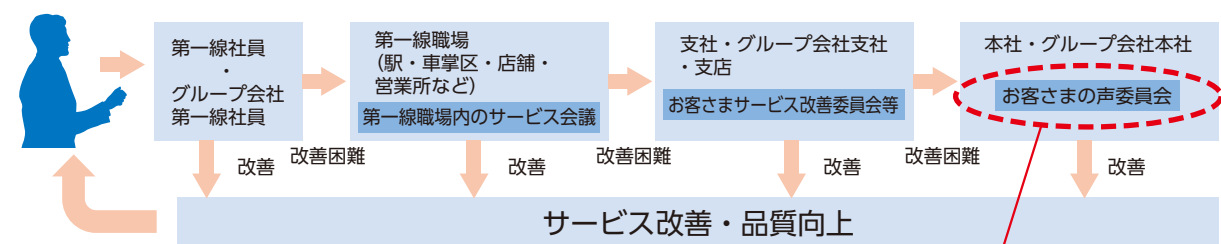
「お客さまの声」を原点とした、迅速なサービス品質の改善

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し改善を実施しています。また、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。

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、いただいたご意見に基づく改善策を検討のうえ実施するなど、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



「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。

SQネットワーク

サービス品質改革中期ビジョンの3つの柱の一つである、「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図り、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。

顧客満足度調査

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、毎年、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。

沿線モニター調査

日々寄せられるお客さまの声や顧客満足度調査(JR東日本お客さまアンケート)などに加え、路線ごとの利用実態とお客さまのニーズを具体的に把握するため、2011年度から沿線モニター制度を導入しています。当社沿線にお住まいのお客さまの中からモニターを募集し、インターネットでのアンケートや社員が同席したグループインタビューを通じて意見を伺い、さまざまな角度から潜在的なニーズを把握して、沿線価値の向上に活かしています。(実施線区 2011年度:横浜線、埼京線、京葉線 2012年度:武蔵野線)

■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

輸送品質を向上させるため、輸送障害の発生防止に取り組むとともに、発生後の早期運転再開、他線区への影響拡大防止、情報提供の充実といったさまざまな施策を実施しています。

輸送障害の発生防止

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。

[※]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。

輸送障害発生後の早期運転再開、他線区への影響拡大防止

輸送障害が発生した場合は、早期に運転を再開させるために日頃から迅速な対応を心がけ、人身事故対応訓練やお客さま救済訓練などを継続的に実施しています。

また、他線区への影響を拡大させないために折り返し可能な設備の導入や折り返し運転実施範囲拡大などにも取り組んでいます。

折返し運転

輸送障害が発生した場合には、運転に支障のない区間において折返し運転を可能な限り行うことで、お客さまへの影響を他区間に拡大させない取り組みを行っています。

あわせて、輸送影響の軽減をめざし、必要な設備の整備や既存の設備の活用、体制の整備などにも取り組んでいます。

輸送障害の教訓化と水平展開

輸送障害が発生した後に各職場で対応時の状況を振り返り、その結果から得られた教訓をもとに、再発防止策を検討しています。さらに、再発防止策を広く社内で共有し、社員一人ひとりのレベルアップを図っています。

情報提供の強化

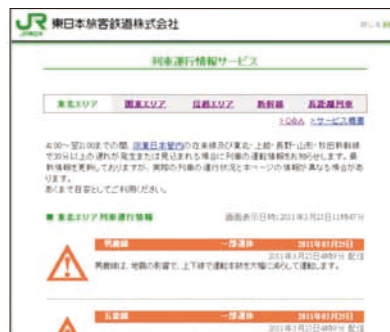
輸送障害が発生した場合には、お客さまに迅速かつ的確な情報提供ができるように、復旧作業と同時に、こまめに状況を報告する行動基準の定着化に取り組んでいます。また、人身事故による運転見合わせの際には、運転再開見込時刻を事故発生から10分以内に発表したうえで、その後の状況に応じて更新し、情報の確度をより高めることに取り組んでいます。

一方、お客さまに運行情報を提供するツールとして異常時案内用ディスプレイの整備(2012年度末現在151駅に設置)を継続して進めているほか、列車内のLEDや液晶ディスプレイ、当社ホームページをはじめとするウェブサイトや携帯電話会社のコンテンツなど、さまざまな媒体を通じて情報提供を行っています。

また、当社ホームページでは運行情報のほかにも、在来線優等列車の運休情報の配信を開始したほか、首都圏の主要路線を対象とした遅延証明書の提供時間を拡大するなど、幅広い情報提供の充実に取り組んでいます。今後はより利便性の高い情報を、ICT(情報発信技術)によって発信する仕組みを提供していきます。



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」「お客さまへの確かな情報を提供する」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。

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及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、増発や拡幅車両の投入により混雑緩和に取り組んでいます。

2012年9月に、山形新幹線「つばさ」全列車の最高速度を275km/hに向上し、到達時分の短縮を実現しました。2013年3月には、東北新幹線「はやぶさ」が国内最高速度となる320km/h運転を開始、秋田新幹線では新型車両E6系を使用した「スーパーこまち」が300km/h運転を開始しました。在来線では常磐線特急を新型車両E657系へ統一、湘南新宿ラインの増発や「浦和駅」停車、「東京メガループ[※]」では武蔵野線データイムの増発や京葉線朝通勤時間帯の増発、横浜線と根岸線の直通運転拡大などを実施し、混雑緩和や利便性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、2012年度は1987年度比61ポイント減少し、177%となっています。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。

「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、社員は積極的に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、タブレット端末を活用したご案内業務など、きめ細やかなサービスを行う「サービスマネージャー」を配置しています（2013年4月1日現在で50駅183名）。

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、2013年3月末現在で489駅にエレベーターなどの設置が完了しています。



新宿駅中央線(快速)ホーム



埼京線十条駅上りホーム

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、東海道線、埼京線等に各種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系に、2012年3月からは常磐線新型特急車両E657系に、2013年3月からは新型秋田新幹線用車両E6系に、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けがを防ぐために、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、各鉄道会社と共同で、キャンペーンを実施し、安全で正しいエスカレーターの利用を呼びかけるポスターの掲出やステッカーの貼付など、お客さまへの注意喚起にも力を入れています。

2013年度は7月からキャンペーンを実施し、「正しいエスカレーターの乗り方」、「けが等で右側にしか立てないお客さまへの思いやり」を強く訴求しました。今回は鉄道事業者だけでなく、オフィスビルやショッピングセンター、JR東日本グループも共同でポスターを提出しました。



「みんなで手すりにつかまろう」
キャンペーン

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乗車にご協力いただくようお願いしています。また、2013年3月のキャンペーンでは鉄道博物館において「ベビーカー安全教室inてつぱく」を開催し、鉄道での安全なベビーカー利用について、来場者約400名に楽しく学んでいただきました。



「みんなで赤ちゃんを守ろう」
キャンペーン



「ベビーカー安全教室inてつぱく」

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、2013年3月末現在で354駅(500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、2011年6月から日光・きぬがわ号、2012年3月から常磐線新型特急車両E657系へ設置をしており、2013年3月末現在で190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、社会における禁煙志向の高まりや受動喫煙の防止を望まれる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月及び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。



首都圏の一定エリアにおける全面禁煙



寝台特急食堂車終日禁煙化

駅トイレにおけるさまざまな工夫

「暗い」「汚い」「臭い」といったイメージのある駅トイレについて、そのイメージを払拭し、快適にトイレをご利用いただけるよう、会社発足以来、整備・改良を進めています。

改良にあたっては、和式大便器の洋式化、換気能力の向上、床タイルの大型化等と併せて、水道使用量の削減に向け、節水型便器の導入や洗面台での自動水洗の導入等を進めています。

2013年度には約10駅のトイレを改良し、お客さまの快適性及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ナ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、2013年6月末までに156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、一部の駅でのお客さまへの情報提供やご案内にもWiMAXを利用するなど、活用を広げています。

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)にも十分に配慮しています。新型車両(E231系・E233系・E5系・E6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替えなど、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

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。

常磐線新型特急車両E657系等での車内サービスの向上、防犯対策の取り組み

車内サービスの向上として、WiMAXを活用した最新の情報提供に取り組んでいます。2012年3月から営業運転を開始した常磐線新型特急車両E657系の車内には、フルカラーLEDの車内案内表示器を備えており、行先案内や運行情報のほか、WiMAXによりニュース等の情報を提供しています。さらに、WiMAXとWi-Fiによる車内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、在来線車両では埼京線の全編成の1号車に車内防犯カメラを設置したほか、東海道線、東北本線・高崎線、常磐線等の2階建グリーン車、及びE259系・E657系特急車両のデッキ部、新幹線車両ではE3系2000番台以降に新造した車両のデッキ部、E5系、E6系の車内に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法人への支援等に取り組んできましたが、2013年3月にも政府の「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。

また、当社OBと特定非営利活動法人メンタルケア協議会の相談員が都心部の駅を巡回し、お客さまに声をかけさせていただく「声かけ活動」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2級資格の取得を進めており、2013年3月末までに約8,200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。

■訪日旅行のお客さまへ

訪日旅行のお客さまに魅力ある商品をご提案

当社エリア内のフリー切符「JR EAST PASS」、関東エリアのフリー切符「JR Kanto Area Pass」、東京都心へのアクセス商品として「Suica & N'EX」「Suica & Monorail」を発売しています。2012年夏には、富士山への旅行需要喚起のため「Mt.Fuji Round Trip Ticket」、冬には雪目的のお客さま向けに「JR Kanto Area Pass」のオプションとして「GALAオプション券」を新規に設定し、季節に応じた利便性の高い商品で当社エリアの列車の旅を提案しました。

訪日旅行のお客さま向け無料公衆無線LANサービス

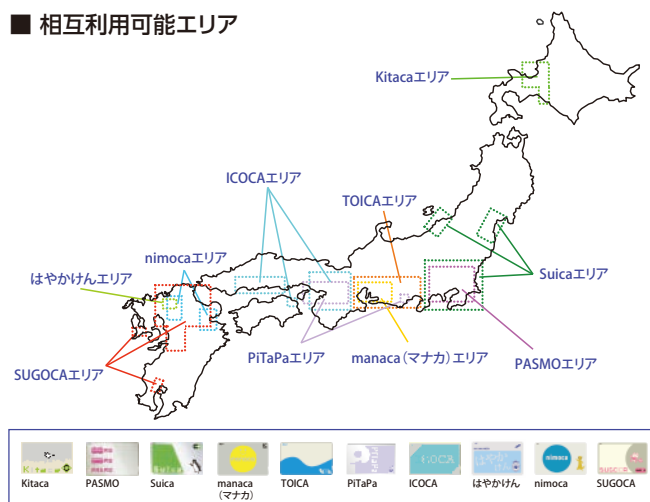
日本国内の無料公衆無線LANについては、成田、羽田などの主要国際空港に整備されている程度であり、訪日旅行のお客さまは不便に感じています。当社では、訪日旅行のお客さまが多くご利用になる山手線を中心とした13駅と「JR EAST Travel Service Center」に設置しております。英語、中国語、ハングル、日本語の4箇国語に対応しています。

■Suica事業

IC乗車券として

全国10の交通系ICカードによる全国相互利用サービスを2013年3月より開始し、新たに名古屋鉄道・名古屋市交通局的「manaca」、スルッとKANSAI協議会の「PiTaPa」との相互利用を実現しました。また、3月には新潟交通「りゅうと」エリア、6月には札幌市交通局等の「SAPICA」エリアでのSuicaのサービスを開始しました。Suicaの発行枚数は、2013年6月末で約4,355万枚となりました。

■ 相互利用可能エリア



全国相互利用サービスの
シンボルマーク

電子マネーとして

電子マネーとしての利用可能箇所も、エキナカに加えて、ファミリーマート・ローソン・セブン-イレブン等のコンビニエンスストアやイオン・イトーヨーカドーをはじめとした街ナカ店舗、コカ・コーラ自動販売機、大和自動車交通等のタクシーなどに拡大しています。また、「楽天市場」や「Amazon」でのオンラインショッピングにおいてSuicaネット決済サービスを開始しました。

2013年6月末現在、約220,160店舗にて利用でき、1日あたりの最高利用件数は約362万件となりました。

幅広いニーズにお応えするために

Suicaとスマートフォン・ケータイが一つになった「モバイルSuica」は、2012年12月に会員数300万人を突破しました。また、「Suicaポイントクラブ」については、加盟店やポイント交換提携先の拡大に努め、会員数は2013年6月末現在、約169万人となりました。さらに、Suica及びビューカードが一つになった「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るとともに、Suicaやビューカードなどの情報をもとに顧客属性ごとの消費パターンなどをマーケティングデータとして活用する新たな取組みを進めています。

今後も、さらにお客さまの日々の生活に身近で便利なICカードをめざします。



モバイルSuica



Suicaポイント



「ビュー・スイカ」カード