

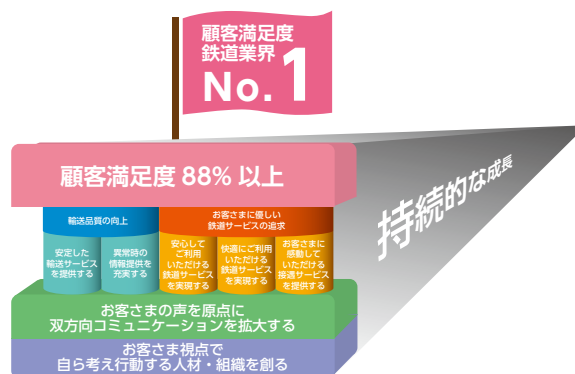
■ お客さまとのかかわり

サービス品質に関する基本的な考え方

「グループ経営構想V」では、「変わらぬ使命」の一つとして「サービス品質改革」を掲げています。お客さまと地域から愛される企業グループとなるために、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、「顧客満足度鉄道業界No.1」をめざします。そのために、安定性・快適性を高め、輸送品質に磨きをかけるとともに、安心してご利用いただける鉄道づくりを推進し、お客さまに優しい鉄道サービスを徹底的に追求します。

サービス品質改革中期ビジョン2017

2011年のサービス品質改革元年以降、お客さまの満足度は向上し続けています。しかし当社を取り巻くさまざまな環境が変化している中、私たちJR東日本グループが成長し続けるために、2015年からの3ヶ年計画として「サービス品質改革中期ビジョン2017」を策定しました。このビジョンでは、「顧客満足度鉄道業界No.1」を目指してお客さまの声を原点に双方向コミュニケーションを拡大すること、お客さま視点で自ら考え行動する人材・組織を創ることを土台とし、「安定性」「異常時の情報提供」「安心」「快適性」「接遇」の5つの柱をみがき上げることとしています。



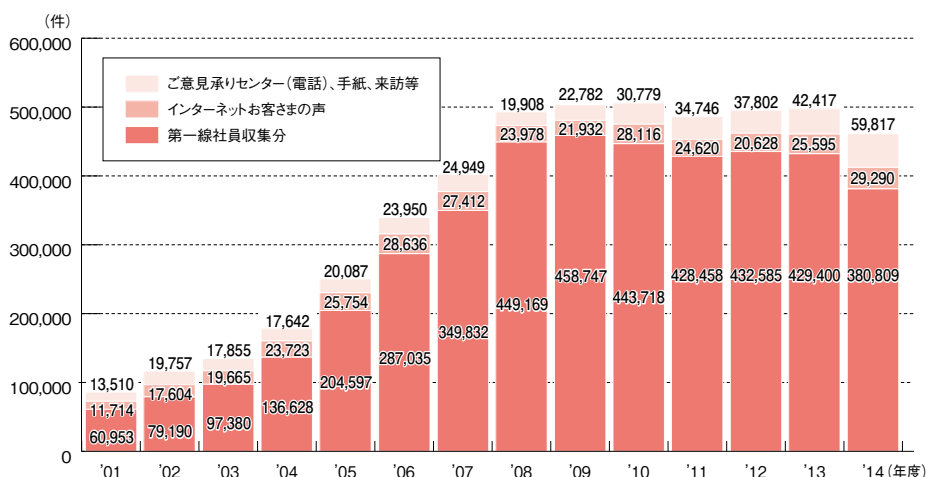
お客さまの声を原点に双方向コミュニケーションを拡大する

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をお持ちで、どのようなことにご不満を感じていらっしゃ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。

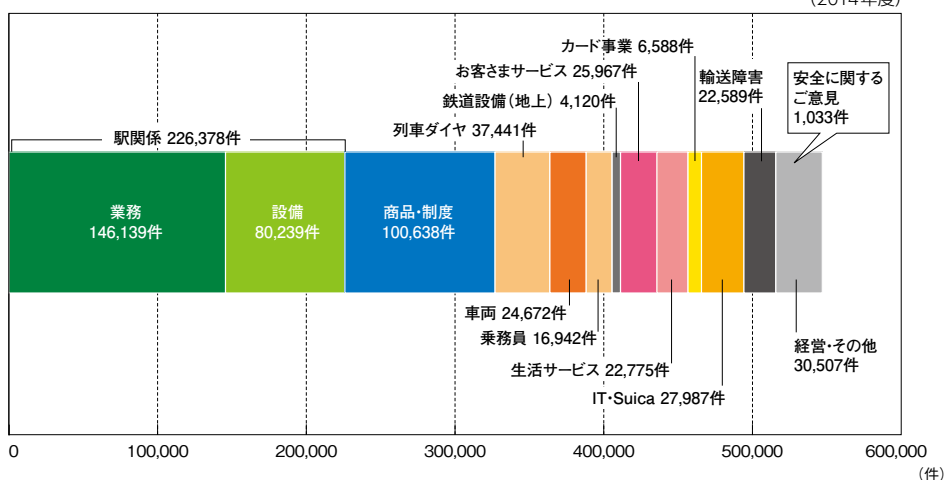
JR東日本では、現場第一線社員を通じて数多くのお客さまの声を集めています。また、インターネットや電話など、さまざまなツールを活用して日々ご意見の収集に努めています。こうしたお客さまの声は速やかに会社全体で共有・分析され、具体的な改善につなげています。JR東日本のお客さま満足度向上の原点は、まさに一つひとつのお客さまの声にあるのです。

■「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547,630件)

(2014年度)



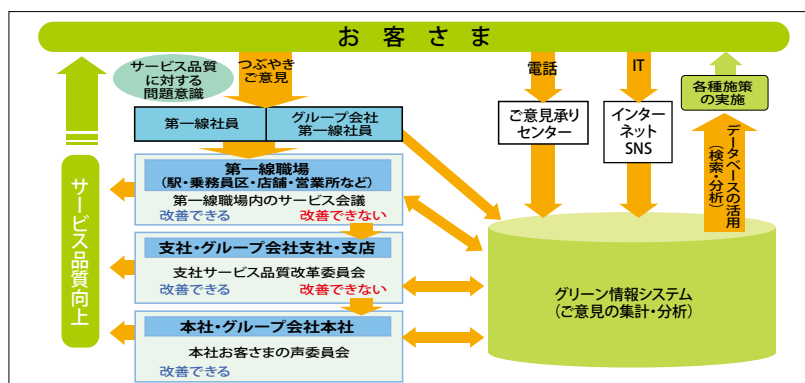
注)項目別件数は、1件の声に対して項目を複数件数登録できることから延べ件数となり、総件数と異なります。

「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ご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「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



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調査を実施しています。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ニーズを把握して、沿線価値の向上に活かしています。

サービス品質よくするプロジェクト

お客さまのニーズを把握し、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月から開始しました。引き続き、沿線ごとのニーズ・特性を踏まえたサービス品質の改善を図るとともに、お客さまに優しい鉄道サービスを追求する鉄道会社であることをお客さまに認知していただけることを目的とし、さまざまな媒体を活用して当社のサービス品質向上に関する情報を発信していきます。



サービス品質よくするプロジェクト
(JR東日本アプリ編)

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。



JR東日本公式Facebook

SQネットワーク

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。

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。2014年度は「新幹線における異常時の連携強化」を大テーマとし、「異常時における新幹線運行本部・支社・現場の連携強化のための仕組み(体制)づくり」と「折返し運転実施時の運転計画への対応とお客さまへの情報提供」について議論しました。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。

お客さま視点で自ら考え行動する人材・組織を創る

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。



2014年度サービス品質シンポジウム

安定した輸送サービスを提供する

輸送障害の発生防止と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に力を入れてさまざまな施策を実施しています。

発生防止対策として、「二重系車両[※]」の投入や故障しにくい次世代分岐器の敷設拡大、電気設備の雷害防止対策等を継続して実施しています。

早期運転再開のために、人身事故対応訓練やお客さま救済訓練などを実施し、輸送障害発生後の対応力を高める努力を続けています。特に人身事故に関しては、警察、消防との連携が重要であることから、社員と警察、消防との合同訓練等を定期的に実施しています。また、運転に支障のない区間での折返し運転や他経路運転を可能な限り行うことで、お客さまへの影響を拡大させない取り組みも行っています。

さらに、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おり、再発防止策を広く社内でも共有することで社員一人ひとりのレベルアップを図っています。

※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。



救済訓練

自殺防止対策

自殺防止対策に取り組むNPO法人への支援等を行うとともに、「世界自殺防止デー」と政府が定めている「自殺予防週間」にあわせて、2014年9月10日に首都圏の主要駅の駅頭において、「いのちの電話」告知カード入りポケットティッシュを配布しました。

また、2015年3月に政府の「自殺対策強化月間」にあわせて、自殺防止キャンペーン「JR東日本♥生きる支援の強化月間」を実施しました。同期間中には、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」の実施、電話相談窓口「いのちのホットライン」の開設（日本いのちの電話連盟との共催）、首都圏の駅構内における「声かけ活動」（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駅を巡回し、お客さまに声をかけさせていただく活動）を行いました。



自殺防止キャンペーン
「JR東日本♥生きる支援の強化月間」

異常時の情報提供を充実する

情報提供の強化

異常時の情報提供を充実させるために、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。また、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」を設置し、折返し運転、他路線乱れ時等に応じた表示や4か国語対応など、ディスプレイの機能向上の実施や、継続整備（2014年度末現在235駅に設置）を行っています。他にも列車内の液晶ディスプレイ等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、在来線特急列車等運休情報、首都圏の主要路線を対象とした遅延証明書の配信をしています。

さらにスマートフォン向けに、当社管内の在来線および新幹線の運行情報をタイムリーにお伝えする「JR東日本列車運行情報プッシュ通知」サービスに加え、駅に行かずともお客さま自身でパソコンやスマートフォン等により、個別列車の運行状況を確認できる列車運行情報サービス「どことレ」のサービスエリアを東北エリア12線区から上信越、関東を含めた39線区に拡大しました。



どことレ



異常時案内用ディスプレイ



JR東日本列車運行情報プッシュ通知アプリ

安心してご利用いただける鉄道サービスを実現する

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、2015年3月末現在で517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、埼京線、横浜線等に各種ユニバーサルデザインを採用した車両E233系を順次導入しています。また、2009年10月以降、成田エクスプレスE259系をはじめとして、E5系新幹線車両や常磐線で運行している特急型車両E657系、さらに2014年3月からは、E7系新幹線車両に、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。

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、2015年3月末現在で405駅(557台)に導入したほか、2009年2月から新幹線、同年10月から成田エクスプレスE259系、2011年6月から日光・きぬがわ号、2012年3月から常磐線特急車両E657系、2015年3月からはカシオペア号へ設置をしており、2015年3月末現在で192台設置を行っています。

ベビーカーで安心してご利用いただける環境づくり

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向上に取り組んでいます。また、国土交通省、当社を含む交通事業者、ベビーカーメーカー等で構成する「公共交通機関等におけるベビーカー利用に関する協議会」主催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にご協力いただくようお願いしています。2014年度は、安心してご利用いただける環境づくりに向け、この協議会で決定したベビーカーマークを普通列車の車いすスペースへ掲出しました。



ベビーカーキャンペーン ポスター ベビーカーマーク

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継続して推進しています。また、各鉄道会社や商業施設等と共同で、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ティッシュ配布など、お客さまへの注意喚起にも力を入れています。

2014年度は夏休み期間にキャンペーンを実施し、昨年度に引き続き、「正しいエスカレーターの乗り方」、「けが等で右側にしか立っていないお客さまへの思いやり」を強く訴求しました。共催企業エリアは全国に拡大し、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東日本グループ各社も共同でポスターを掲出しています。



エスカレーター
「みんなが手すりにつかまろう」
キャンペーンポスター

痴漢対策の取組み

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。

常磐線特急車両E657系等での車内サービスの向上、防犯対策の取組み

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、およびE259系・E657系特急車両のデッキ部、新幹線車両ではE3系2000番代以降に新造した車両のデッキ部、E5系、E6系、E7系の車内に防犯カメラを設置しています。



常磐線特急車両E657系

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る混雑緩和に取り組んでいます。2015年3月に北陸新幹線の長野～金沢間が開業し、東京～金沢間を最速2時間28分で結ぶなど、速達性の向上や滞在時間の拡大を図りました。在来線では「上野東京ライン」開業にあわせて宇都宮線、高崎線と東海道線が相互直通運転を開始、常磐線は品川駅までの直通運転を開始しました。また「東京メガループ※」では武蔵野線、京葉線で朝通勤時間帯の増発を実施し、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、2014年度は1987年度比64ポイント減少し、174%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。



上野東京ラインロゴマーク

「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高齢のお客さまなど配慮の必要なお客さまを含む、お困りになっているすべての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、お困りの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。



「声かけ・サポート」運動ポスター

快適にご利用いただける鉄道サービスを実現する

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。

2014年度には14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した。



東京駅(京葉線地下1階)トイレ

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)にも十分配慮しています。E231系・E233系・E5系・E6系・E7系等には、全自動空調を搭載しています。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組みや、線区の状況に応じた取組みを行っています。

JR東日本アプリ

個々のお客さまのニーズに応じたタイムリーな情報提供を実現するため、普及の進むスマートフォン向けアプリ「JR東日本アプリ」を2014年3月10日にリリースしました。「JR東日本アプリ」では、当社の各路線の運行情報や首都圏の各路線(京浜東北・根岸線、中央線快速電車、中央・総武線各駅停車、埼京・川越線、武蔵野線、湘南新宿ライン)のリアルタイムな列車位置情報、当社全駅の情報をご覧いただけるほか、よくご利用になる路線や駅の情報にも簡単に素早くアクセスしていただくことができます。また、山手線についてはお客さまの乗車位置(号車)・区間にあわせた停車駅の情報(乗換路線、ホーム案内図、駅構内図)や乗車中(走行中)の山手線の各号車の混雑状況・車内温度がご覧いただけます。



JR東日本アプリ

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月より提供しています。これにあわせ、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、164駅に整備しています。

また、同社は、2013年10月より、高速大容量の通信が可能なWiMAX2+のサービスを開始し、エリアを全国に展開しています。今後、駅構内へのWiMAX2+基地局設置を進め、駅での利便性を向上させてまいります。

お客さまに感動していただける接客サービスを提供する

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(2015年4月1日現在で49駅)。

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、2015年3月末までに約10,200名の社員が資格を取得しています。