



安全の取組みに関する お客さま・地域の皆さまとの連携

駅や列車を安全にご利用いただくとともに、危険と感じたときは非常停止ボタンを押していただくことを目的に、さまざまな取組みを実施しています。

プラットフォーム事故0(ゼロ)運動

ホーム上での列車との接触や線路への転落について注意喚起するとともに、危険と感じたときは非常ボタンを押していただけるようお客さまにご協力をお願いする「プラットフォーム事故0(ゼロ)運動」を鉄道27社局合同で実施しています。



プラットフォーム事故0(ゼロ)運動

かけこみ乗車防止 キャンペーン

かけこみ乗車は大きな危険を伴うことや、危険と感じたときには非常ボタンを押していただくこと等と呼びかける「かけこみ乗車防止キャンペーン」を鉄道27社局合同で実施しています。



かけこみ乗車防止キャンペーン

踏切事故0(ゼロ)運動

お客さまや地域の皆さまに、踏切を安全にご利用いただけるようご協力をお願いするため、駅でのポスター掲出や警察署と連携した啓発活動、テレビCMやラジオCMでのPRを行っています。



駅でのポスター掲出やグッズを配布

体験型模擬装置の活用

ホームや踏切に設置している非常押しボタンの体験型模擬装置を活用した取組みを行っています。ホーム用は駅や地域のイベント等、踏切用は免許センター等において、動作の仕組みをご理解いただけるように実際に扱っていただいています。



体験型模擬装置

地域と連携した踏切安全の取組み

仙台地区センターでは、5月10日の仙台駅でのオープニングセレモニーを皮切りに、警察関係者、自治体関係者、グループ会社のみなさまのご協力をいただきながら、春の踏切事故防止キャンペーンを実施しました。リーフレットやグッズ配布による啓発活動、模擬踏切を利用した踏切脱出体験の実施、保育園児を対象にした踏切の正しい渡り方教室などを行いました。

仙台地区では、昨年度踏切事故ゼロを達成しています。「踏切手前での一旦停止」「警報機が鳴ったら渡らない」「線路内で異常を認めたら非常ボタンを押す」ことを、多くの方に呼びかけることにより、今後も仙台地区踏切事故ゼロの継続を目指してまいります。

東日本旅客鉄道(株) 仙台支社 仙台地区センター 武田 美幸



社会

[特に関連するゴール]



[関連するゴール]



Contents

お客さまとのかかわり	53
社会とのかかわり	72
社員とのかかわり	83

[トピックス]

鉄道ネットワークの拡充	59
お客さまのシームレスな移動の実現(MaaS)	66
全ての社員を主役に働きがいとを創出	87
東京2020オリンピック・パラリンピックに向けた取組み	92



お客さまとのかかわり

サービス品質改革 中期ビジョン2020

当社では、2011年を「サービス品質改革元年」と定め、これまでさまざまな施策によりサービス品質の向上に取り組んでいます。2018年度に策定した「サービス品質改革中期ビジョン2020」では、「顧客満足度鉄道業界No.1」をめざし、これまでの取組みを加速、一層進化させるための方向性を示しています。

輸送障害の発生防止

あらゆる角度から、輸送障害の発生防止に果敢に挑戦する。

お客さまへの影響拡大防止

折り返し運転や早期運転再開など、柔軟な対応を行う。

異常時の情報提供

お客さまに次の行動への判断の材料を提供できるよう、異常時における情報をいち早く発信する。

お客さまが快適に感じいただける ご利用環境の実現

「さすがJR東日本」とお客さまに感じていただける駅や車両、サービスを提供する。

お客さまによりそった接客・応対

JR東日本グループのサービスをまたご利用したいと思っていただけるようなサービスを提供する。