

2004年9月29日

第13回サービスシンポジウムの開催について

JR東日本では、来る10月5日(火)に「第13回サービスシンポジウム」を開催します。

当社では、第一線社員から会社トップまでが共通の認識でサービスに取り組むために、1992年から毎年サービスシンポジウムを開催しています。

今年は、約700名が参加して、「現場第一線と企画部門とで、ともに『お客さま視点』のサービスを創りあげる」をテーマに、事例の紹介や講演を通して、いかにお客さまの視点に立ってサービスの向上に取り組むかを考えていく予定です。

日時 10月5日(火) 13時30分～17時30分

場所 ホテルメトロポリタン(池袋)

出席者 JR東日本、グループ会社 ほか 約700名

テーマ 「現場第一線と企画部門とで、ともに『お客さま視点』のサービスを創りあげる」

内容

13:30～14:15 オープニング映像・オープニングスピーチ

14:15～15:45 第一部 現場第一線職場の事例紹介

「お客さまの視点」をサービス向上に具体的に反映させている、現場第一線の事例を紹介します。

<紹介事例>

JR東日本グループの一員としてのサービス向上の取り組み

お客さまの状況に応じた対応を実践する取り組み

お客さまの視点を意識した職場風土づくり
～ 接客サービス向上の取り組み～

16:05～17:20 第二部 企画部門の取り組み紹介

「お客さまの視点」に立ち返り、トータルなサービス向上を目指す企画部門の取り組みを紹介し、徹底した顧客志向を追求するためには、それぞれの立場において何を実践していけばよいかを、皆で考えていきます。

<講演>

企画部門における顧客志向の取り組み
部外特別講演

17:20～17:30 クロージングスピーチ