

特集Ⅳ サービス品質の改革

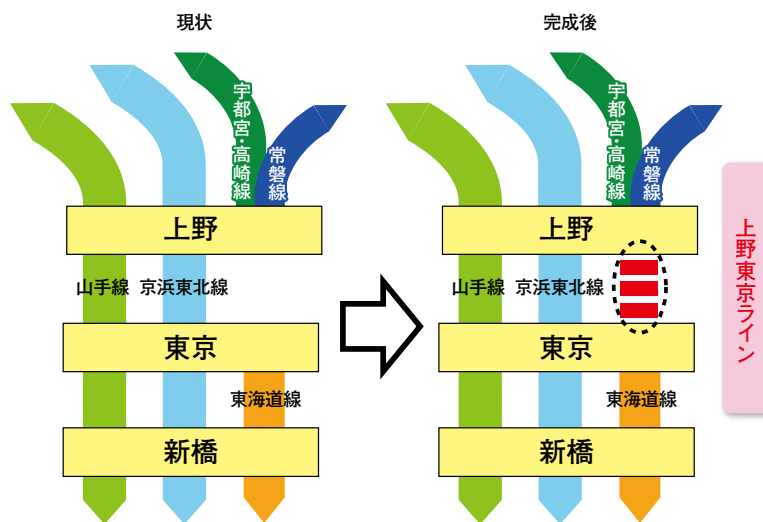
北陸新幹線開業に向けて

北陸新幹線開業に先駆け、2013年4月に自社エリア外として初めての事務所である「北陸営業センター」を金沢に設置しました。ここでは主に着地観光開発の推進や、首都圏発北陸向け商品の造成に取り組んでいます。具体的には地元自治体やJR西日本、交通事業者、沿線施設等と連携を行い、2次交通などの受入体制の整備・地域の観光素材の掘り起こし、磨き上げなどに取り組み、新潟、長野、岐阜各県を含めた広域観光ルートの整備を進め、地域の魅力を高めていく取り組みを進めています。観光をはじめ地域の魅力を高めることで、「東京から北陸」「北陸から東京」という交流人口の拡大を創り出し、Win-Winの関係を構築していきます。

上野東京ライン(東北縦貫線)

上野東京ラインは、上野駅から東京駅に至る区間に新たな線路を敷設するプロジェクトで、上野駅終点の宇都宮・高崎線、常磐線の一部を東京駅まで乗り入れ、東海道線と直通運転を実施する計画です。朝通勤時間帯の京浜東北・山手線上野～御徒町間の混雑率は約200%となっており、ラッシュ時は身動きができないほどですが、上野東京ライン開通により180%以下への緩和が期待されます。また、上野駅や東京駅での乗り換えが不要となり、所要時間も短縮されます。経済面では、首都圏を南北に結ぶ輸送ネットワークを強化することで、宇都宮・高崎・常磐線方面と東海道線方面相互の交流を促進し、地域の活性化につなげていきます。上野東京ラインの開業は、2014年度末を予定しています。

■ 東北縦貫線の整備



VOICE

ータブレット端末の活用ー

スムーズな運行とお客さまのご案内に役立てています

千葉車掌区 助役 小山 孝 × 千葉車掌区 主務車掌 (指導担当) 吉野 公人

吉野 乗務員がタブレット端末を携行できるようになったことで、規程集や異常時マニュアル等がタブレットで一括管理できるようになり、更新や管理がとても容易になりました。これは大きなメリットですね。

小山 それに規程類が全部タブレットに入ったことで、持ち運びが容易になったことと、いざという時にすぐ取り出して検索・閲覧できるようになったことも大きいと思います。ただ、規程集の中には機密情報も含まれていますので、管理者の立場としてタブレットの紛失対策には心を砕きました。現場への導入準備として、誰に貸し出したのかをすぐに把握できるよう、管理方法の検討を徹底的に行っています。



千葉車掌区
助役
小山 孝

吉野 指導担当の間でも、どのような情報を入れるべきで、どのようなアプリを使えと有効かを話し合い、収納資料の洗い出しを行いました。

小山 タブレットにどのような情報が入っていて、紛失した場合どのような影響があるかについては、乗務員に対して継続的に訓練等でしっかりと周知を図っていきたいと思っています。

吉野 タブレット端末の活用は、お客さまへのご案内の幅が広がり、より充実したサービスをご提供できるという前向きな意見が多いです。乗務中に感じた問題点等を乗務員が分かりやすく資料化し、タブレットで共有してお客さまのご案内に役立

ているというケースも出てきています。

アプリケーションに関しても、乗換案内、災害情報、翻訳の3つは、「こういうアプリがあると助かる」という現場の乗務員の声で元で導入に至っています。タブレット活用のさらなる可能性を多くの乗務員が感じているのではないのでしょうか？

小山 そうですね。特に若い社員から「こういうことはできないか」と声が次々に上がっていますから、現場のアイデアはどんどん取り入れていこうと考えています。

吉野 関東地方が大雪になった日ですが、竹が線路に倒れ一部が不通になってしまったことがありました。これまでのように事実を言葉で伝えるだけでは、お客さまの「いつ再開するのか」という疑問の解消にならず納得いただけないことも多かったのですが、実際の現場を写した写真を停車中の電車の車掌のタブレットに配信して、その写真をご覧いただきながら「今現在こういう状況になっています」とご説明をすることで、お客さまにもご納得いただけたということがありました。

小山 タブレットを活かした現場の機転で、お客さまサービスの質が向上した良い事例ですね。

吉野 他にも、東京ディズニーリゾートの入場制限情報などをタブレットで調べて車内放送でお客さまにご案内した、あるいは乗換対象となる私鉄の運行情報や気象情報を入手してお客さまにお伝えした、というケースもありました。

小山 今後は情報提供の質をさらに高めたいと考えています。例えばタブレットのメール機能を活用した情報伝達ができないか検討しています。現地の写真や掲示文、大きな輸送障害の時には翌日の運転計画、雨風の予報など、指令からの情報がいろいろありますので、こうした情報をタブレットにメール送信して、担当する乗務員がそれを閲覧し、それをもとにお客さまにご案内するという形で、より丁寧なご案内に繋がられるよう検討していきたいと思っています。



千葉車掌区
主務車掌 (指導担当)
吉野 公人

