

2003年11月5日

第12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11月12日(水)に「第12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、「お客さまの視点に立って、自ら考え行動する」をテーマに、事例の紹介やパネルディスカッションを通して、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 11月12日(水) 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 「お客さまの視点に立って、自ら考え行動する」

内容

13:30～13:50 オープニングスピーチ

13:50～15:00 第一部 オープニング映像及び事例紹介

お客さまの視点を意識してサービスの向上に取り組んでいる事例を紹介し、お客さまの視点に立つことの大切さや重要性について考えていきます。

<紹介事例>

お客さまの視点で、列車内のご案内を検討し実践する取り組み

お客さまとの確実なコミュニケーションを目指す取り組み

お客さまの視点で、接客サービスを向上していく取り組み

15:20～17:20 第二部 特別講演及びパネルディスカッション

他企業より、お客さまの視点に立って行動することの効果について講演をいただいたのち、パネルディスカッションを行い、自ら考え行動することがお客さま満足につながるということについて、考えていきます。

17:20～17:30 クロージングスピーチ