

2005年10月5日

第14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12日(水)に「第14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、「お客さまのご期待を実現するために私たちは挑戦します～トップから現場第一線までグループの全員が一丸となって取り組む～」をテーマに、事例紹介やディスカッションを通して、いかにお客さま満足の向上に取り組むかを考えていく予定です。

日時 10月12日(水) 13時30分～17時45分

会場 ホテルメトロポリタン(池袋)・「富士」の間(3F)

出席者 JR東日本、グループ会社 ほか 約700名

テーマ お客さまのご期待を実現するために私たちは挑戦します

～トップから現場第一線までグループの全員が一丸となって取り組む～

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

お客さまの視点に立脚したサービスを実践するために、積極的かつ継続的にサービス向上の取り組みを進めている、現場第一線の事例を紹介します。

<紹介事例> 設備部門におけるCS向上の取り組み

サービス向上に向けた運輸区の横断的な取り組み

お客さまの視点を意識した、駅における「接客サ

ービス向上の取り組み」

16:00～17:35 第二部 プレゼンテーションおよびディスカッション

顧客本位の事業運営を進めている企業のCS担当部門の責任者ならびに当社お客さまサービス部とで、各社のサービス向上の取り組みを紹介するとともに、お客さま満足をより一層向上させるための課題やその解決策などについてディスカッションを行います。

17:35～17:45 クロージングスピーチ