

駅における改札でのご案内強化事例

J R 東日本では、安全で安定した輸送とサービス品質の向上をめざし、全社的に様々な観点からの取組みを進めております。その中の1つとして、お客さまが改札を通過した時に記録される S u i c a のデータを分析・統計処理し、社内で活用することで、お客さまが安全・安心に電車をご利用いただけるような取組みを進めております。

今回は、駅におけるお客さまサービスへの取組みをご紹介します。これからも、このような S u i c a のデータを統計処理した分析結果を活用した取組みをお客さまに適宜お伝えしていきます。

本事例は、S u i c a のデータを統計処理した分析結果を活用し、お客さまが間違った改札を通過されないよう、ご案内をどのようにすべきか検討した事例となります。

改札間違い

西船橋駅は、J R 東日本と他の鉄道会社2社の計3社の路線が乗り入れています。そして、利用される駅に不慣れなお客さまなどの中には、本来利用したかった路線と違う他の鉄道会社に入場されてしまうことがあります。S u i c a で間違っ入場された場合は、入場記録を取り消し、駅係員が正しい路線へのご案内を行っています。

J R 東日本では、間違っ鉄道会社への入場の現状を把握し、その上で、入場間違いを防ぐための施策の検討を J R 西船橋駅で開始しました。

間違っ鉄道会社への入場の現状については、S u i c a のデータの入場の取り消し記録を分析し、他の鉄道会社に入場するつもりが、間違っ J R 東日本に入場した状況を確認し把握することにしました。

改札データの分析

J R 西船橋駅の駅係員は、J R 東日本と他の鉄道会社を間違っ入場するお客さまが多いことが問題意識としてありました。J R 東日本は、実際にどの程度のお客さまが間違っ入場しているか、2017年の S u i c a のデータを使い、具体的に次のような分析を行いました。

- 入場の取り消し記録数の確認。(日別・時間帯別・性年代別)



分析の結果、入場間違いのお客さまは、若いお客さまが比較的多いといったことがわかりました。J R 西船橋駅は、入場間違いのお客さまを、案内サインの改善で減らせないかを考え、他駅の視察や意見交換を行い、J R 西船橋駅構内の案内サインのデザインを検討し、具体的には改札の案内サインを目立たせるといった、分析結果等に基づいた案内サインの改善を実施しました。

案内サイン改善の実施後、実際に改善効果があったかを、S u i c a のデータで確認したところ、改善前と比較し、約1割の入場間違い数の減少が確認できました。

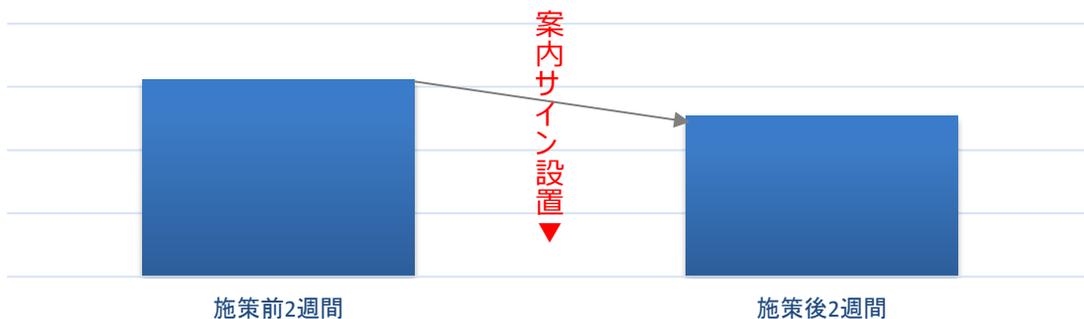
■ 改札の案内サイン設置前



■ 改札の案内サイン設置後



■ 分析結果：入場間違い数



今後の対応

案内サインの改善効果が S u i c a のデータによって確認できたことから、今後、ホームやコンコースの案内サインの改善を実施し、さらなるお客さまの利便性向上を目指したいと考えています。

J R 東日本は、個人情報やプライバシーの保護に十分留意した上で、今後も S u i c a のデータを活用し、安全性の向上とお客さまのニーズに合ったサービス改善を図っていきます。