

## 定期券購入シーズンにおけるご案内強化事例

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も進めております。

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、駅における S u i c a 定期券のご購入状況を把握し、定期券発行をスムーズにするための業務改善を検討した事例となります。**

### 新年度の定期券売り場の混雑

新年度の定期券購入シーズンは、多くの定期券売り場が混雑することをお客さまをお待たせしてしまい、ご不便をおかけすることがあります。

J R 東日本では、過去の混雑時の定期券の購入状況を踏まえ、定期券売り場の混雑が予想されるときに、どのような混雑緩和の施策が考えられるかの検討を、J R 北浦和駅や J R 国分寺駅などで開始しました。

過去の混雑時の定期券の購入状況については、S u i c a 定期券のご購入状況を確認できる S u i c a データを分析し、新年度の定期券購入シーズンの定期のご購入状況を確認することにしました。



### 定期券ご購入状況の分析

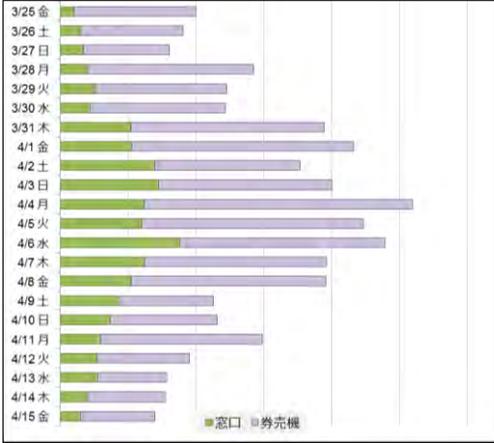
各駅では、定期券のご購入で混雑しそうな日・時間帯については、現場の感覚としてある程度把握していますが、例えば、J R 北浦和駅や J R 国分寺駅では、実際の S u i c a 定期券ご購入の状況を把握するため、2016年の S u i c a のデータを使い具体的に、次のような分析を行いました。

- ① 窓口・券売機別の定期券購入数の確認。(日別・時間帯別)
- ② 定期券種別(通勤・通学、新規・継続)の定期券購入数の確認。(日別・時間帯別)

分析の結果、昨年度の定期券購入シーズン期間中のお客さまのご購入状況が明らかとなり、その購入状況を踏まえ、今年度以下のような混雑緩和のための施策案を挙げる事ができました。

- 混雑する日は、みどりの窓口の利用比率が比較的高くなることから、みどりの窓口よりも、待ち時間・購入手続きの時間が比較的短い、券売機への誘導を図る等、案内を強化することで混雑を緩和する。
- お客さまが混雑時間帯を回避できるための情報提供を行い、混雑の集中を緩和する。

■分析結果：Suica 定期券発売枚数（窓口/券売機）



■分析結果：Suica 定期券発売枚数（日別・時間帯別）

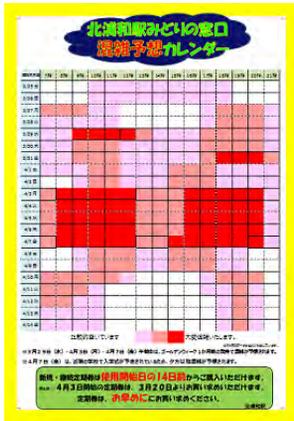
発券年月日	6時	7時	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時	20時	21時	22時	23時	24時	
3/25 金																				
3/25 土																				
3/27 日																				
3/28 月																				
3/29 火																				
3/30 水																				
3/31 木																				
4/1 金																				
4/2 土																				
4/3 日																				
4/4 月																				
4/5 火																				
4/6 水																				
4/7 木																				
4/8 金																				
4/9 土																				
4/10 日																				
4/11 月																				
4/12 火																				
4/13 水																				
4/14 木																				
4/15 金																				

## 新年度の定期券購入シーズンでの対応

J R 北浦和駅や J R 国分寺駅では、今までの経験に加え、今回の分析結果をもとに、新年度の定期券購入シーズン期間中、混雑時に必要な案内体制を確保できるような調整を行い、また、混雑日を避けたご購入を促すポスターを駅構内に掲示しました。

### ■ 駅構内に掲示したポスター

J R 北浦和駅



J R 国分寺駅



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 Suica 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。