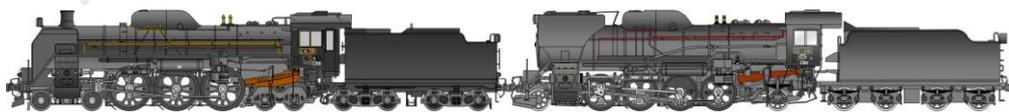


JR東日本では、サービス品質向上を実現するために、お客さまから頂戴するさまざまな貴重なご意見をもとにサービス改善に努めています。ここでは、JR東日本高崎支社におけるサービス改善事例の一部をご紹介します。



## お客さまの声から改善しました。

### 毛呂駅

#### お客さまの声

高齢者の私には、和式トイレは使いにくいです。

毛呂駅は埼玉医科大学病院の最寄駅であり、八高線を利用し通院しているご高齢のお客さまより、「和式は足腰に負担がかかり不便」というお声をいただきました。



### 改善しました

和式トイレから、洋式トイレに変更しご利用しやすくしました。



### 桶川駅

#### お客さまの声

階段が混雑していて危ないと思います。

桶川駅では、通勤時間帯に階段が混雑しお客さまから「ホームに降りられない」「階段でぶつかりそうになり危ない」というお声を頂戴いたしました。



### 改善しました

階段を安全にご利用いただくため、階段に目立つように「下り優先」と表記をしスムーズな動線を確認しました。



「下り優先」の表記をすることで、お客さまに安心・安全に階段をご利用いただけるようになりました。

### 新町駅

#### お客さまの声

室外機の温風が熱いです。

新町駅では、上りホームのベンチの後ろに室外機があり、ベンチをご利用のお客さまから「室外機の温風が熱い。」というお声を頂戴いたしました。



### 改善しました

室外機の向きを変え、移動することでお客さまに温風が当たらないように改善を行いました。



室外機を移動し、お客さまに快適にお過ごしいただけるようになりました。