

お客様の声 から 改善しました。

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。



熊谷駅

お客様の声

駅の通路の窓が
凄く汚れています。

熊谷駅の改札口～東口～中層駐車を結ぶ自由通路の窓に埃がたまってしまう、お客さまから「きれいにしてほしい。」とのお声を頂いております。

お客様の声

列車がいつ接近して
くるのか分かりません。

熊谷駅の新幹線ホームでは、列車接近の際放送でのみお知らせしているため、耳の不自由なお客さまより、「いつ列車が近づいてくるのか分からない。」というお声を頂戴しておりました。

万座・鹿沢口駅

お客様の声

券売機の種類が
分かりにくいです。

万座・鹿沢口駅では、券売機が段違いに配置されていたため、見る角度によっては券売機が隠れてしまい、「場所が分かりにくい。」というお声を頂戴しておりました。



改善しました

速やかに状況の確認・清掃を行いました。



今までは、窓を保護する網に埃がたまってしまうでしたが、清掃し駅の美化を行いました。

列車接近時、新幹線ホームのLED発車標に「列車が通過します」「列車がまいります」と表示されるようにしました。



LED発車標にも列車接近時のお知らせを表示することで、より安全に駅をご利用いただけるようになりました。



改善しました

券売機を直列配置して視認性を向上させると共に、各券売機間の幅を広くすることで快適にご利用いただけるようにしました。



今までは券売機が段違いに配置されていたため、券売機の種類が分かりづらい状態でした。