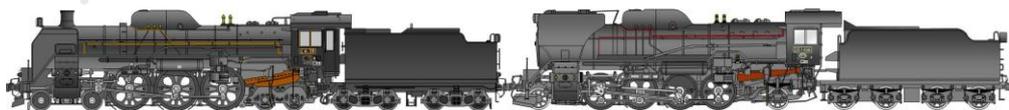


JR東日本では、サービス品質向上を実現するために、お客さまから頂戴するさまざまな貴重なご意見をもとにサービス改善に努めています。ここでは、JR東日本高崎支社におけるサービス改善事例の一部をご紹介します。



## お客さまの声から改善しました。

### 小俣駅

#### お客さまの声

駅の階段が危険です。

小俣駅の階段がコンクリート製で「ラインやシールがなく、見分けがつきにくい」とのお声を頂戴しておりました。



### 改善しました

階段の一段一段に黄色いラインをつけました。



全ての段に黄色いラインをつけて、段差を見やすくしました。

### 高崎問屋町駅

#### お客さまの声

駅ホームにあるベンチが寒く、雨に濡れてしまう。

高崎問屋町駅の上下ホームに設置されているベンチは、風が吹き抜けてしまうため、雨が吹き込んでしまうなど、ご利用がしやすい状況でした。



### 改善しました

ベンチを移設しました。



上下ホームともに後ろに壁のある場所へ移設し、雨の日や風の強い日でも安心してご利用いただけるようになりました。

### 八木原駅

#### お客さまの声

待合室のドアが開きっぱなしのことが多く、非常に寒い。

八木原駅の待合室は両開きの引き戸となっており、お客さまが扉を開け、次の人が来るとお気を切って閉め切らないため、冷たい風がさらされて非常に寒いとの声を頂戴しておりました。



### 改善しました

傾斜を利用した半自動のドアにして、風が吹き込みにくくなりました。



傾斜を利用した半自動ドアにすることで、いつでも閉まった状態になり、風が吹き込みにくくなりました。