

# 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。



## 高崎線 宮原～神保原駅

お客様の声

駅の発車標を見ても湘南新宿ラインか上野東京ラインかがよくわからない。

情報が多すぎるため3秒ごとに表示が切替わり、一目でわかりやすい案内表示とはいえない状況でした。



## 改善しました

湘南新宿ラインと上野東京ラインの表示を常時出すようにしました。



表示内容を見直して「湘南新宿ライン」「上野東京ライン」を日本語と英語の2面で常時表示するようにしました。

## 高崎線 本庄駅

お客様の声

駅に待合室がない

本庄駅には待合室がないため、次の列車まで時間があるときに、どこで待っていいのかわからないとのお問い合わせが数多くありました。



## 改善しました

待合室を新設しました。



上りホーム（1番線）に待合室を新設しました。皆さまのご利用をお待ちしております！

## 八高線 明覚駅

お客様の声

跨線橋のたもとに水たまりが出来やすく歩きづらい

明覚駅の跨線橋を渡りきると足元がでこぼこになっており、雨の日は水たまりが出来やすい状況でした。



## 改善しました

足元を綺麗にする工事を行いました。



足元のコンクリートを綺麗にすることで水たまりが出来にくくなり、ご利用がしやすくなりました。