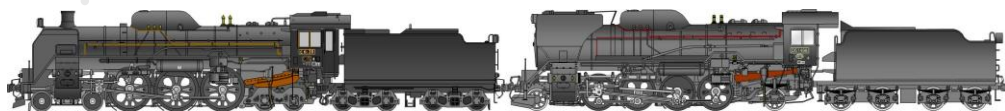


JR東日本では、サービス品質向上を実現するために、お客さまから頂戴するさまざまな貴重なご意見をもとにサービス改善に努めています。ここでは、JR東日本高崎支社におけるサービス改善事例の一部をご紹介します。



## お客さまの声から改善しました。

### 高崎線 北鴻巣駅

#### お客さまの声

雨天時に手すりが濡れて滑って危ないのですが…

雨が階段横から吹き込み、手すりと階段を濡らし滑ってしまう状態でした。



### 改善しました

吹き抜け部分にクリアガードを設置しました。



階段の吹き抜け部分に雨よけのクリアガードを設置し雨で濡れないようになりました。

### 両毛線 前橋駅

#### お客さまの声

ホームの水銀灯が暗く夜になると不便です。

前橋駅のホームの水銀灯が暗く、特にホームがない部分はとても暗いとのお声がありました。



### 改善しました

水銀灯からLED電灯へと変更しました。



LED電灯に変わりホームが明るくなりました！目の不自由なお客さまからもご好評をいただいております。

### 両毛線 駒形駅

#### お客さまの声

階段を乗り降りすると雨や風が当たってしまう。

駒形駅の階段上には壁がなく吹きさらしとなってしまうため、雨や風があたってしまうとのお声がありました。



### 改善しました

階段上に壁を設置しました。



階段の乗り降りですら雨に濡れることがなくなったと評判です！