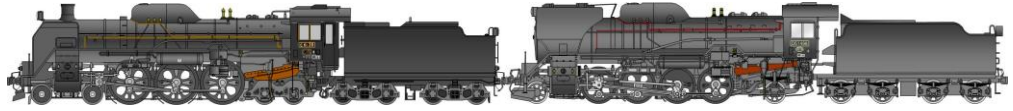


# お客様の声 から 改善しました。

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 高崎駅

### お客様の声

高崎6:17発の上り新幹線東京行きは発車が上りではなく下りホームから出るためわかりづらい

ホワイトボードや放送、LED発車標へのテロップ等によるご案内にて、対応に努めているものの、間違えて上りホームに行ってしまうお客さまがいらっしゃいました。



## 改善しました

改札口から見える大きな矢印をホワイトボード上に設置し、LEDで光るようにしました



お客さまからは「すごくわかりやすい」「グッドアイデア!」などのご意見をいただきました

## 高崎線 宮原駅

### お客様の声

京浜東北線が遅れると何故高崎線が遅れるのかわからない

お客さまから何度も同じご意見をいただいております。



## 改善しました

異常時案内ディスプレイで理由の説明を行うようにしました



イラストつきでわかりやすいスライドが流れます。是非ともご覧ください!

## 高崎線 熊谷駅

### お客様の声

新幹線待合室の手押し棒を触ると静電気がくる

静電気がバチッとするというご意見を頂いております。



## 改善しました

静電気防止シートで手押し棒をカバーしました



静電気で「バチッ」とすることがなくなったと評判です!