

# サービス品質

## ■ サービス品質について

当社では、グループ経営ビジョン「変革2027」において、お客さま志向をグループの行動指針としています。質の高いサービスを提供し、お客さまのご期待に応えるため、部門や系統を越えたチームワークで「サービス品質」を改革しま

す。そのために、安定性・快適性を高め、輸送品質に磨きをかけてるとともに、安心してご利用いただける鉄道づくりを推進し、お客さまに優しい鉄道サービスを徹底的に追求します。



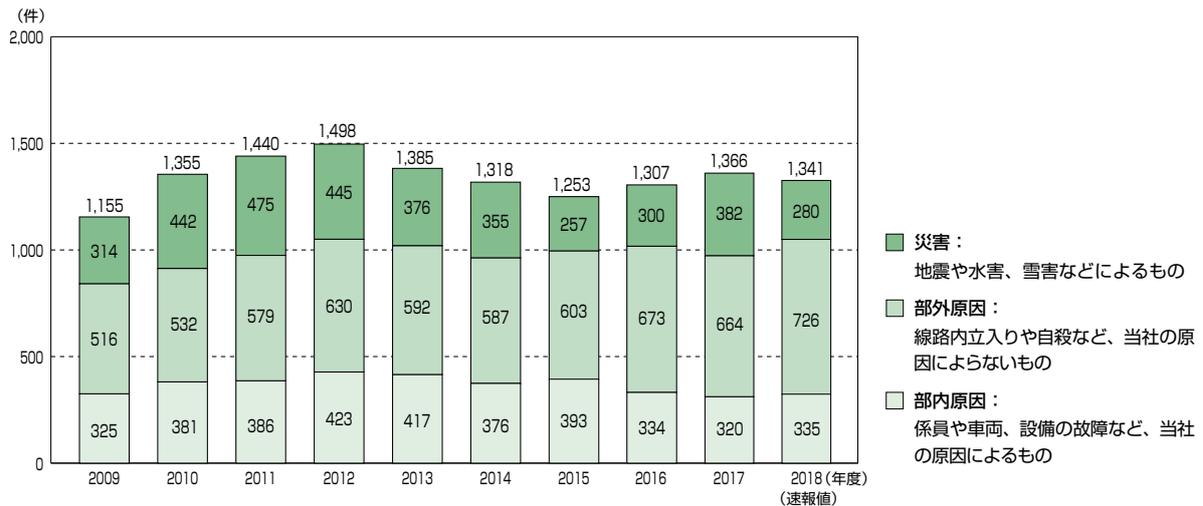
グループ事業展開  
鉄道事業

## ■ 輸送品質の向上

### ● 輸送障害の発生状況

いわゆる輸送障害とは、車両や設備の故障、災害などにより列車の運休や30分以上の遅延を生じさせたものをいいます。2018年度は減少し、1,341件（対前年-25件）となりました。

輸送障害件数の推移



## ● 情報提供の充実

### ○ 駅・車内での列車運行情報の提供

輸送障害が発生した場合に、お客さまがきっぷをお買い求めになる前にお知らせするため、LED式の電光掲示板を首都圏主要線区の駅に設置し、運行情報を提供しています。また、首都圏のATOS線区内の駅では、ホーム上など改札内の電光掲示板でも運行情報を表示しています。

新幹線の車内のLED式電光掲示板、在来線の新型車両の液晶ディスプレイ(山手線、京浜東北線、中央快速線など)や

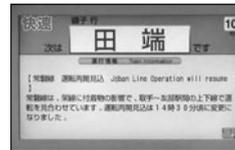
LED式電光掲示板(東海道線、宇都宮線、高崎線、常磐線など)でも運行情報を表示しています。

また、2007年2月より、地図式表示で運行情報を表示するほか、振替乗車路線についても表示する異常時案内用ディスプレイを首都圏の主要駅の改札に設置しています(2019年3月31日現在318駅)。

### お客さまへの列車運行情報提供の経緯

1999年 9月～	携帯電話 iモード、J-sky、EZweb
2000年 4月～	インターネットホームページ JR東日本、駅前探検倶楽部、nifty 等
2001年11月～	固定電話 Lモード、J-web
2002年 3月～	常磐快速線LED (E231系)
2002年 4月～	山手線LCD(E231系) 中央線改札外LED(中央線28駅41改札口)
2002年12月～	新幹線車内LED
2003年 3月～	山手線・埼京線改札外LED (山手線27駅78改札口 埼京線18駅25改札口)
2004年 4月～	京浜東北線・武蔵野線改札外LED (京浜東北線29駅40改札口 武蔵野線21駅23改札口) 電話運行情報(首都圏地区) 文字の音声化
2005年 2月～	首都圏主要線区改札外LED(154駅)
2007年 2月～	異常時案内用ディスプレイ
2008年 3月	インターネットホームページの多言語化(英語、ハングル、繁体字、簡体字)
2013年 6月	スマートフォンアプリでの運行情報プッシュ通知サービス
2014年 3月	JR東日本アプリ どこトレ導入
2014年 7月	異常時案内用ディスプレイの機能改修(他の鉄道会社からの振替乗車案内)
2015年 3月	英語版アプリ JR EAST Train Info 導入
2016年10月	JR東日本アプリ 東急線アプリ・東京メトロアプリとアプリ連携開始
2017年 2月	どこトレ 提供線区拡大(48線区)
2017年 3月	JR東日本アプリ 列車走行位置提供 ATOS線区全線(21線区) JR東日本アプリ 新幹線の運行情報・在線位置 提供開始

2017年11月	JR東日本アプリ 京王アプリとアプリ連携開始
2018年10月	JR東日本アプリ 6社連携開始(小田急、西武と新たに連携)
2018年12月	ツイッター 新幹線・在来線特急の運行情報 提供開始
2019年 3月	運行情報プッシュ通知サービス 終了
2019年 3月	どこトレ 提供線区拡大(49線区) ツイッター 在来線の運行情報 提供開始
2019年 3月	JR東日本アプリ 10社連携開始(東武、京成、京急、相鉄と新たに連携)
2019年 4月	JR東日本アプリ リニューアル JR EAST Train Info リニューアル 多言語化(英語、ハングル、繁体字、簡体字)



在来線の新型車両の液晶ディスプレイでの運行情報提供(京浜東北線)



JR東日本アプリ



異常時案内用ディスプレイ



どこトレ

### ○ ホームページ等による列車運行情報の提供

お客さまが駅においでになる前に情報をお知らせするために、インターネットのホームページや、スマートフォン等へJR東日本エリア全体の運行情報を提供しています。

### ○ ホームページ・携帯電話での遅延証明書の掲載

列車が遅れた場合、それを証明するために、駅の改札口などで遅延証明書を発行していますが、お客さまが集中しお待たせすることがあります。これを軽減するため、2007年1月より、首都圏の主な線区については、列車の遅延証明書をホームページでも掲載しています。

## ■ 安心・快適な駅、車両

### ● バリアフリーの推進(駅における取組み)

#### ○ エレベーター・エスカレーターの整備

バリアフリー新法(高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律)対象駅(乗降人員3,000人/日以上)等に計画的にエレベーター等の整備を行っていきます。

なお、法対象駅のうち、エレベーター等の整備により、段差が解消されている駅は2018年度末現在、約90%に達しています。

(2019年3月31日現在)

項目	設置数	
エレベーター	551駅	1,275基
エスカレーター	376駅	1,864基

注)設置されているすべての駅をカウントしています。

(2019年3月31日現在)

目の不自由なお客さまのために	
視覚障害者誘導用ブロック(ホーム)	1,411駅
誘導チャイム	646駅
点字運賃表	739駅

(2019年3月31日現在)

お身体の不自由なお客さまのために	
駅の多機能トイレ	539駅
改札口拡幅(車いす用通路)	1,369駅
車いす用階段昇降機(エスカル等)	17駅

## ○駅のサイン表示

お客さまに安心してスムーズにご利用いただけるよう、4ヶ国語（日英中韓）による案内も一部併記するなど、駅構内の案内表示の改善に取り組んでいます。



## ●バリアフリーの推進（車両における取組み）

ご高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さま、乳幼児をお連れのお客さま、妊娠しているお客さまなどのための優先席を普通列車の各車両に設置しています。

また、山手線に導入し、今後横須賀線に導入予定のE235系では、優先席の増設、各車両へのフリースペースの設置を行い、バリアフリーの拡充を図っています。



## ●「声かけ・サポート」運動

安全かつ安心して駅等の当社施設をご利用いただくために、お身体の不自由なお客さまやご高齢のお客さまなど、配慮の必要なお客さまを含むお困りになっているすべてのお客さまに社員がお声かけする運動を、鉄道事業者や団体と連携して実施しています。JR東日本グループ各社に加え、ご利用のお客さまにもご協力をお願いするなど運動の輪を広げています。



## ●エスカレーターの安全対策

エスカレーターで歩行用に片側をあける習慣は、片側をあけて乗ることのできないお客さまにとって危険な事故につながる場合もありますので、みんなが安心してエスカレーターを利用できるように「みんなで手すりにつかまろう」等の呼びかけを実施しています。



## ●サービスマネージャー

駅構内を巡回し、ご高齢のお客さまや不慣れなお客さまのお手伝いや、異常時における情報提供、さまざまなご案内業務など、きめ細やかなサービスを行う「サービスマネージャー」を2019年4月1日現在で46駅に配置しています。

サービスマネージャー配置駅（46駅）

（2019年4月1日現在）

東京、有楽町、新橋、浜松町、品川、蒲田、恵比寿、渋谷、新宿、高田馬場、中野、池袋、上野、日暮里、北千住、松戸、柏、川崎、横浜、大船、小田原、三鷹、国分寺、立川、八王子、甲府、大宮、熊谷、高崎、水戸、西船橋、千葉、舞浜、成田空港、郡山、福島、仙台、山形、盛岡、秋田、新潟、長岡、越後湯沢、長野、松本、上田

## ●サービス介助士

お客さまに安心して鉄道をご利用いただくためのホスピタリティ・マインドと介助スキルの習得を目的に「サービス介助士」資格の取得を進めており、全系統にわたり約14,000名の社員が取得しています。2019年度からは全系統の新入社員が資格取得講座を受講しています。資格を持つ社員は、お客さまからもわかるよう、「サービス介助士」と書かれた氏名札を着用しています。



## ●ベビーカーで安心してご利用いただける環境づくり

ベビーカーをご利用のお客さまに安全に駅や列車をご利用いただくため、ベビーカーキャンペーンを実施し、ポスター掲出等を行っています。

また、安心してご利用いただける環境づくりに向け、ベビーカーマークを普通列車の車いすスペースへ掲出しています。



## ●首都圏の駅における受動喫煙防止と列車全面禁煙

当社では、社会における禁煙志向の高まりやお客さまのご意見を受け、受動喫煙の防止に取り組んできました。駅については、2009年4月および10月に首都圏の一定エリアの駅においてホーム上の喫煙所の撤去を行い、駅構内の全面禁煙を実施しました。また、お客さまからの実施駅拡大の要望を受け、2011年6月1日から駅の全面禁煙を実施するエリアを拡大しました。

### 施策の経緯

1987年 7月	原宿駅、目白駅、東京駅地下ホーム、上野駅地下ホームを初めて終日禁煙に。
1992年 8月	山手線各駅で「分煙化」を実施。
1993年 3月	東京近郊区間およびその他の主要駅への「分煙化」拡大。
1997年 3月	全駅において「分煙化」を実施。分煙機器等を設置していないグリーン車における半室禁煙を解消。普通列車を全車禁煙化。
2000年12月	灰皿のないデッキでの禁煙を明確化。
2001年12月	グリーン車を原則禁煙化。
2003年 5月	山手線内6駅で時間帯禁煙を実施。
2004年 3月	ホーム喫煙所の集約を実施。首都圏エリアで禁煙タイムを実施。新幹線・在来線特急の喫煙車を自由席・指定席各1両として、ほかの車両を禁煙化。
2005年12月	長野新幹線「あさま」、成田エクスプレス、房総特急を全面禁煙化。
2007年 3月	新幹線、特急を全面禁煙化
2009年 4月	首都圏の一定エリア内の駅を全面禁煙化。
2009年 6月	会社間を直通する一部の列車を全面禁煙化。
2009年10月	首都圏の駅の全面禁煙実施エリアを拡大。
2011年 6月	首都圏の駅の全面禁煙実施エリアを拡大。
2011年10月	新潟駅から新津駅・豊栄駅・内野駅間の駅を全面禁煙化。
2012年 3月	環状特急「カンオペア」「北斗星」の食堂車を終日禁煙化。

## ●女性専用車

女性専用車導入の経緯	
2001年 7月	埼京線、深夜時間帯に導入
2005年 4月	埼京線、朝通勤時間帯に拡大
2005年 9月	中央快速線、朝通勤時間帯に導入
2006年 5月	常磐線各駅停車、朝通勤時間帯に導入
2006年11月	総武線各駅停車、朝通勤時間帯に導入
2010年 4月	京浜東北・根岸線、朝通勤時間帯に導入



## ●携帯電話・スマートフォンのながら歩きによる危険防止

駅施設内等における携帯電話・スマートフォンのながら歩きによるお客さま同士の衝突回避やホームへの転落等の危険を抑止し、安全なご利用を促進するため「やめましょう、歩きスマホ。」キャンペーンを実施しています。



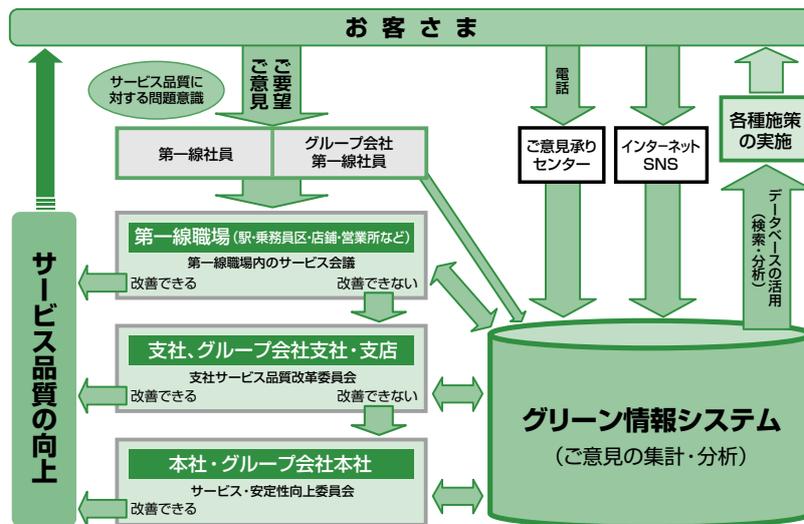
## ■お客さまの声を原点に改善

### ●お客さまの声の収集

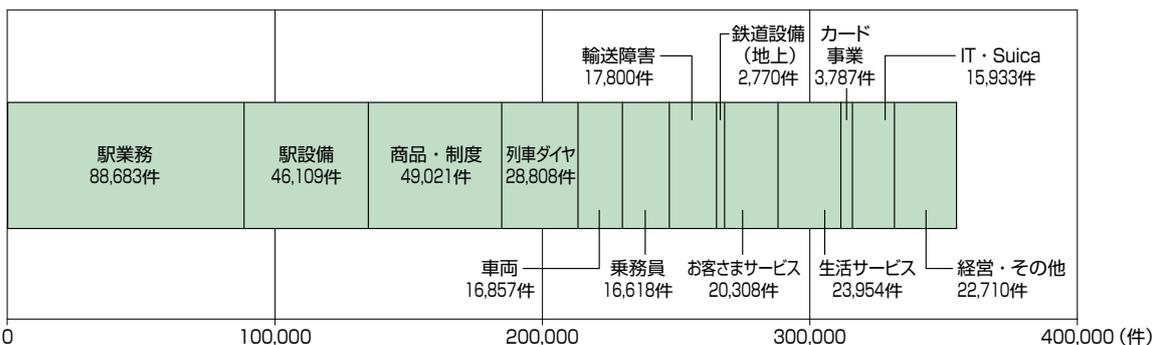
#### ○お客さまの声をもとにしたサービス品質向上の流れ

当社におけるサービス品質向上の原点は「お客さまの声」です。お客さまからいただいたご意見は、まずご意見をいただいた箇所で改善可否を検討し、改善を実施しています。箇

所単独での改善が困難な場合は、上部機関で改善策を検討します。一つひとつ改善してお客さまのニーズに応えることにより、サービス品質の向上につなげています。



#### ○2018年度に寄せられたお客さまの声



#### 「お客さまの声」の項目別の内訳 (353,358件)

注) 項目別件数は、1件の声に対して項目を複数登録できることから延べ件数となり、総件数と異なります。

## ● サービス品質よくするプロジェクト

当社のサービス品質向上に対する取組みや方針、工夫について、社員の想いも含めてお客さまにご理解いただくための情報発信を行っています。

ポスターや動画などでサービス品質向上に関する全社的な情報を発信しているほか、各職場においてもお客さまの声をもとにした改善事例をポスターで紹介しています。



## ● お客さまのご意見・ご希望やお問い合わせを伺う体制

当社では現場第一線社員によるお客さまの声の収集のほか、当社ホームページの投稿フォームや電話などさまざまなツールを活用してお客さまの声の収集に努めています。こう

したお客さまの声は速やかに会社全体で共有・分析され、一つひとつの改善につながっています。

### ○ JR東日本お問い合わせセンター

「JR東日本お問い合わせセンター」では、列車時刻、運賃・料金、お忘れ物などのさまざまなお問い合わせに電話でご案内しています。

### ○ JR東日本ご意見承りセンター

お客さまからのご意見・ご要望を承る電話窓口です。

列車時刻、運賃・料金、空席情報案内	050-2016-1600 (6:00～24:00)
お忘れ物についてのお問い合わせ	050-2016-1601 (6:00～24:00)

弊社に関するご意見・ご要望	050-2016-1651 (9:00～18:00 ※年末年始を除く)
---------------	--

JR東日本のLINE公式アカウント「JR東日本 Chat Bot」にて、JR東日本のご利用や各種サービスについてチャット形式でお問い合わせできる「こども駅員Q&A」、お忘れ物についてチャット形式でお問い合わせできる「お忘れ物チャット」などを開始し、さらなる利便性向上に取り組んでおります。

### ○ JR East InfoLine (通称：インフォライン)

海外からのお客さま向けに、英語・韓国語・中国語で列車時刻、運賃・料金、きっぷの購入方法、お忘れ物などを電話で案内しています。

外国語(英語・韓国語・中国語)でのお問い合わせ	050-2016-1603 (10:00～18:00 ※年末年始を除く)
-------------------------	---

## ■ お客さま視点で「自ら考え、自ら行動する」文化の創造

### ● 接客サービス向上の取組み

お客さまによりそった接客・応対を実現するために、丁寧な言葉づかいや身だしなみの徹底、一人ひとりのお客さまにあった臨機応変な対応を行い、JR東日本グループが一体となって接客サービスの向上に取り組んでいます。取組みの一端として、言葉づかいや身だしなみなど当社の接客サービス

の基本をまとめた「グリーンハンドブック」を作成しているほか、各職場での勉強会の実施や部外診断（カスタマーボイス）の活用などを行っています。併せて、社内広報誌等を活用し、社員の意識向上をはかっています。

### ● サービス品質シンポジウムの開催

JR東日本グループ全体で組織横断的にお客さま満足向上をめざす風土を醸成するため、「サービス品質シンポジウム」を開催しています。好事例の共有化などを行い、トップから現場第

一線社員までグループ一丸となってサービス品質の向上に向けて議論を深めています。

### ○ サービス品質シンポジウムのテーマ

回数	年	テーマ
第21回	2012年	サービス品質改革の実現に向けて ～「一体感のチームワーク」で具体的に実践する～
第22回	2013年	サービス品質よくするプロジェクト ～沿線別にサービス品質をみがく～
第23回	2014年	JR東日本グループ一体となって「顧客満足度鉄道業界NO.1」を達成する "Brushing up our Service Quality" ～ Acquiring No.1 customer satisfaction in the railway industry ～
第24回	2015年	一人ひとりのお客さまニーズに「輸送サービス」を近づける
第25回	2016年	めざせ！輸送品質No.1 ～お客さまに選ばれるJR東日本グループ～
第26回	2017年	お客さま視点で自ら考え行動する人材・組織を創り、サービス品質を向上する
第27回	2018年	一流の仕事でお客さまに「安心」と「満足」を提供する ～JR東日本グループ社員としての誇りを胸に～



### ● SQネットワーク

お客さまの声を原点にJR東日本グループとして、迅速にサービス品質を向上するため、輸送サービスに深く関わるグループ会社等と「SQ (Service Quality) ネットワーク」を立ち上げ、連携しています。2019年7月現在、34社が加入しており、部

門や会社の垣根を越えたチームワークによる問題の解決と改善を図り、JR東日本グループ全体でお客さま満足の向上をめざしています。