

CS (お客様満足)



神戸電気区 電気管理係 大濱瑛輔(右)
永上景太(左・現西日本電気システム株)



下関地域鉄道部新下関駅 管理係 佐々木牧



株ジェイアール西日本メンテック AZZクルー

鉄道は、公共性が高く、社会的に重要な役割を担っており、

「安全」で「信頼」に足るものでなければ、社会から信認を得て事業を営むことができません。

他方、世の中の様々なサービスは進化しており、私たちの提供する輸送サービスも、常に品質を向上させていく必要があります。

安全・安心な鉄道という土台をしっかりと築き、利用しやすいダイヤ、

快適で人に優しい駅や車両設備、便利な販売システム、そして笑顔いっぱいの接客など、

よりお客様に満足いただける質の高いサービスを提供していくことが、CSの基本的な考えです。

JR西日本グループ社員のすべての仕事がお客様につながり、

『お客様の暮らしをサポート』しているという自覚を持ち、

一人ひとりが自らの仕事の質を上げることで、

お客様のご期待に応えるサービスを提供しつづけることで、

将来にわたって社会から愛される鉄道を目指します。

重点課題

- 「安心」「快適」につながる取り組みを重点的に実施していきます。
具体的には、より安定した列車運行ができる設備や仕組みづくり、
列車ダイヤが乱れた際のお客様への
迅速・的確な情報提供に取り組めます。
- また、大阪駅開発プロジェクト、九州新幹線との
相互直通運転開始などを見据え、
より快適な駅・車内空間を提供していきます。
- さらに、これらを担うJR西日本グループ全社員とともに、
職種や組織を超えたCSマインドの醸成に努めます。



取締役兼常務執行役員 営業本部長 井上 浩一

基本的な考え方

当社の考えるCS

当社は、基礎的な土台となる「安心・信頼のCS」の上に、より高い満足レベルを目指す「もっと快適・便利なCS」を構築していきます。

安心・信頼のCS

鉄道は安全・安心であって、初めてご利用いただけるものです。この土台をしっかりと固めていくことが、「安心・信頼のCS」の要と考えています。

気持ちのよい接客やサービス設備の充実などは、できていて当たり前ですが、その維持管理や向上に向けては、不断の取り組みが必要です。常に「お客様の声」を真摯に受け止め、サービスレベルの品質維持、向上に取り組むことも「安心・信頼のCS」には重要と考えています。

そのために、当社は「お客様の声」を社内で共有し、経営施策に反映するCS向上の仕組みを構築しています。

また、CS向上の取り組みを一過性のものとしないうために全社員のCSマインド醸成に役立つ取り組みを続けています。さらに安定輸送の提供や、異常時のお客様へのきめ細かな情報提供なども重要な「安心・信頼のCS」です。当社は最新のIT技術を積極的に活用しながら高品質な輸送サービスの提供に取り組んでいます。

もっと快適・便利なCS

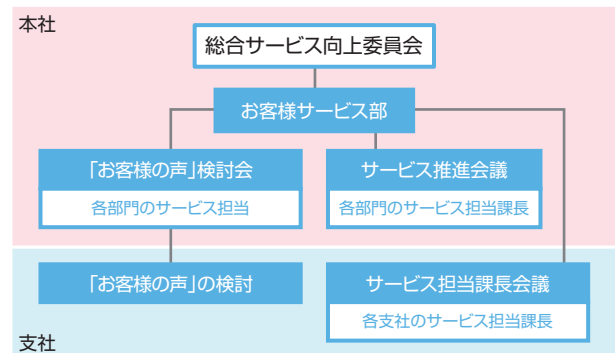
また、お客様に、期待を上回る満足感、感動を提供することを目指して「もっと快適・便利なCS」に取り組んでいます。今まで満足いただいていたサービスでも、世の中の変化にともない、お客様に満足いただけなくなるものもあります。

例えば、「きっぷは駅で並んで買うもの」でしたが、今では駅まで行かずにきっぷの予約ができることやきっぷを買わずにICカードで乗車できることが当たり前になりました。このように、お客様のニーズは常に変化し、高度化していきます。お客様の期待よりさらに一歩進んだサービスでお応えすること、それが「もっと快適・便利なCS」です。

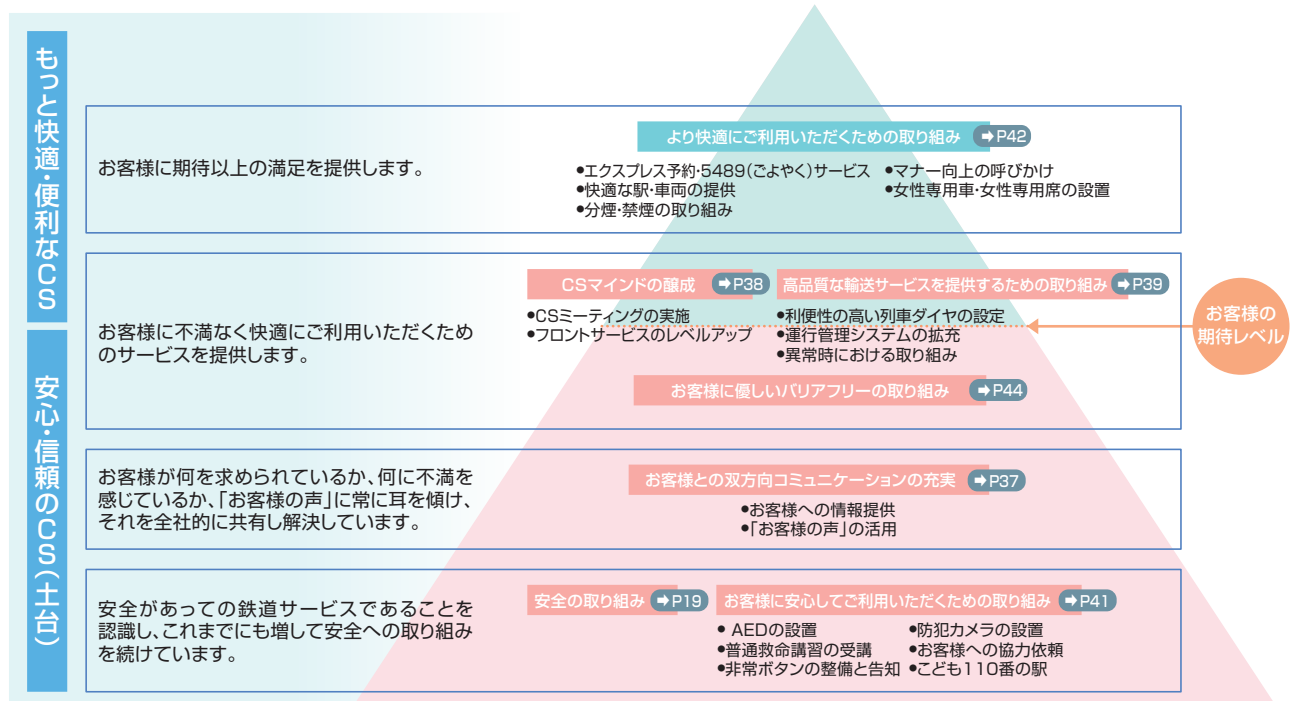
サービス推進体制

以上のようなCSの基本的な考え方をもとに、毎年開催する総合サービス向上委員会において、「お客様の声」、世の中の動向、優れた先進事例などを参考にしながら、サービス基本方針及び重点取り組み事項を定めています。さらに、サービスに関する議論、施策推進や情報共有などのため、サービス推進会議（本社）、サービス担当課長会議（本社・支社）を毎月開催しています。また、施策の実施にあたっては関係する部門が多岐に及ぶため、全社横断的な部署として、本社にお客様サービス部を設置するとともに、各支社にサービス担当課を設置しています。

■サービス推進体制



■CSの考え方



お客様との双方向 コミュニケーションの充実

商品やサービスなど鉄道利用に関する情報について、お客様にわかりやすく提供できるよう努めています。また、お客様のニーズを捉え、施策に反映する仕組みも整えています。

お客様への情報提供

鉄道利用に関する基本情報の提供

当社をご利用いただくお客様に列車の時刻、運賃・料金、商品などのサービス全般に関する基本的な情報を駅や車内のポスター、パンフレット、時刻表及びホームページ「JRおでかけネット」などでお知らせしています。その際、お客様に安心して



鉄道ご利用の際の基本的な情報をポスターでご案内しています。



案内サインではピクトグラムや外国語表記も使用しています。

当社をご利用いただくため、ピクトグラム(絵文字)や、文字・色などをルール化したサインマニュアルを制定し、当社施設やホームページでの案内表記を見やすく、わかりやすく、利用しやすいものに統一しています。

公正取引委員会による「西日本バス」に対する排除命令について

西日本バスの宣伝物「西日本バスを使って旅しませんか」パンフレットについて、お客様に誤認を与える表示であることの「排除命令」を、平成21年8月7日に受けました。

これを受け、他にお客様に誤解を与える表示がないか総点検を行うとともに、本社・支社・各箇所に宣伝物確認責任者を指定し、以降作成する宣伝物について表示内容を確実に確認する体制を整備しました。

さらには、景品表示法に関する社内の意識、理解度を高めることを目的とした本社と支社、支社と箇所間での会議の開催や、財団法人公正取引協会の講師による社内研修会の実施、また景品表示法に加え著作権や肖像権、商標権に関する注意事項の周知等を行い、宣伝物の適正な表示に向けて取り組んでいます。

ホームページ「JRおでかけネット」の整備

「JRおでかけネット」を、お客様との重要なコミュニケーション手段のひとつと位置づけ、コンテンツの充実に取り組んでいます。

「JRおでかけネット」では、列車時刻や運賃・料金の検索、駅の構内図、トクトクきっぷのご案内など、鉄道に関する基本情報を提供するとともに、各種キャンペーンや観光情報など、旅行需要に対応するおすすめ情報を提供しているほか、列車や宿泊等の予約サービスも提供しています。

また、平成21年3月には携帯版「JRおでかけネット」をリニューアルし、コンテンツの充実を図りました。

今後わかりやすくタイムリーな情報提供に努めます。

JRおでかけネット

<http://www.jr-odekake.net/>

携帯電話(iモード、EZweb、Yahoo!ケータイ、WILLCOM)でJRおでかけネットがご利用いただけます。なお、WILLCOMでは一部のサービスのみご利用いただけます。



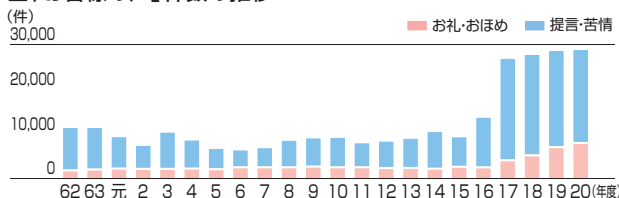
「お客様の声」の活用

「お客様の声」の受付と施策への反映

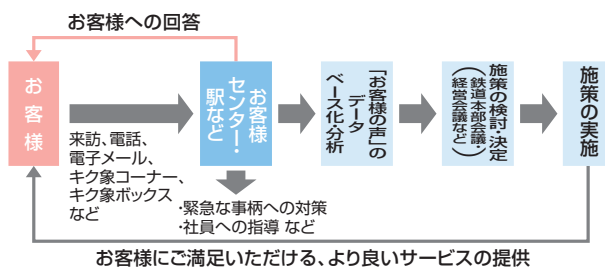
当社に対するご意見・ご要望やお問い合わせを電話や電子メールで承る窓口として「JR西日本お客様センター」を開設しています。また、お客様のご意見を直接お伺いする窓口として、大阪駅など7駅に「キク象コーナー」を設置しているほか、主な駅にご意見・ご要望を投函していただく「キク象ボックス」を設置しています。

平成20年度には約29,000件の「お客様の声」をいただきました。いただいた「お客様の声」に関しては速やかに内容を確認するとともに、必要な対策や施策を検討・実施するほか、社員に対する指導も行っています。また、お客様へ回答が必要なものについては、迅速に回答するよう努めています。

■「お客様の声」件数の推移



■「お客様の声」の流れ



お客様にご満足いただける、より良いサービスの提供

電話や電子メール、「キク象ボックス」などを通じて寄せられた「お客様の声」は、JR西日本お客様センターで一元的に管理しています。いただいた「お客様の声」は、鉄道本部会議、経営会議などに報告し、経営施策に反映しています。

JR西日本お客様センターには、運賃・時刻等で日々4,000件を超えるお問い合わせのお電話が寄せられます。中には安全や緊急性の高い「お客様の声」もあり、関係する社員と連携をとって細心の注意でかつ速やかな対応に努めています。

電話をかけてこられるお客様にとって私たちはJR西日本の代表であり、その意図や状況を正確に伺い、対応する社員に伝えることが大切です。そのため営業知識はもちろん、日頃から駅や車内の設備等を確認し、現地の状況の理解に努めています。

これからもお客様と、関係する社員両方の視点に立ち、つながりを大切にしながら、ご案内していきたいと思ひます。



JR西日本お客様センター
オペレーター
白木 隆之

JR西日本お客様センター

【営業時間】
6:00~23:00
(年中無休)

0570-00-2486

※ 固定電話からは市内通話料金でご利用いただけます。
【PHS・列車公衆電話などからは】
078-382-8686

CSマインドの醸成

当社では、CSをより高めるために、社員一人ひとりのCSマインドの醸成や、お客様と接する駅係員や車掌などの接客サービス(フロントサービス)のレベルアップに取り組んでいます。

CSミーティングの実施

すべての社員の仕事が最終的にはお客様につながっています。このことを社員一人ひとりが認識し、自らの仕事の質を上げる必要があります。CSマインドのさらなる醸成に向け、駅や車掌区などでサービスに関する意見交換会(CSミーティング)を実施し、CSマインドの重要性の共有化とともに、現場に内在する課題を掘り起こし、その改善に向け、議論しています。

また、各職場の自発的なCSの取り組みなどを社内情報共有しています。



お困りの様子のお客様に積極的に声をおかけする取り組みを実施しています。(山陽本線倉敷駅)



季節感あふれる駅装飾でお客様をお迎えしています。(山陰本線城崎温泉駅)



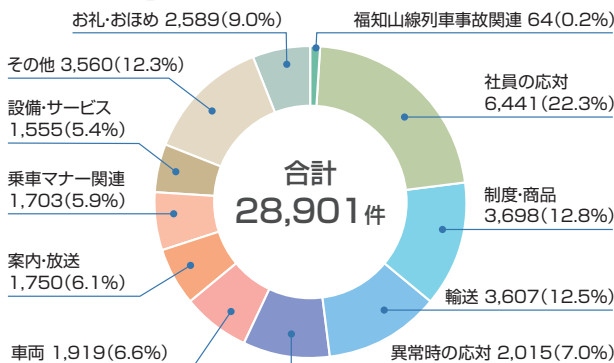
山陽新幹線車内では、乗務員と株式会社ジェイアール西日本フードサービスネットのパーサーが、お客様向けの記念品を差し上げるなど、楽しい旅の思い出づくりのお手伝いをしています。

いただいた「お客様の声」について

平成20年度に当社にいただいた「お客様の声」の内訳は、「社員の対応」が前年度同様、全体の22%と最も多く、フロントサービスのレベルアップに向け、CSマインドの醸成や各種研修に取り組んでいます。次いで「制度・商品」が13%で、特にJ-WESTカードやインターネット予約、EX-ICに関する声を多くいただいております。EX-ICの山陽新幹線区間への拡大等、さらなる利便性向上を図りました。なお、「異常時の対応」では駅頭に異常時情報提供ディスプレイを設置するなど、情報提供ツールの充実により前年より件数・割合とも減少していますが、引き続き、輸送障害発生時の迅速・正確な情報提供を求める声を数多くいただきました。一方、「お礼・おほめ」は件数だけでなく「お客様の声」全体に占める割合も増えています。

▶「お客様の声」をふまえた具体的な取り組みについては、次章「CSマインドの醸成」以降、各章をご覧ください。

■「お客様の声」内訳



「お客様アンケート」の実施と施策への反映

毎年1回、「お客様アンケート」を実施し、当社の接客サービスや設備、サービス施策など、当社のサービス全般に関する評価等をお伺いしており、その結果を重点取り組み事項に反映しています。

「お客様の声」による改善事例

「お客様の声」

駅や車内のサービスに関する内容について事前に情報入手したいので、ホームページを充実してほしい。

お客様の利便性向上に向け、

- 駅のコインロッカーの位置を駅構内図に追加で記載しました。
- 在来線特急列車の車内販売の有無についてご案内を開始しました。今後も案内の充実にも努めます。



「Thanks Voice」の作成と活用

お客様からいただいた「おほめの声」を冊子「Thanks Voice」にまとめ、お客様の感動に結びついた心配りや行動を実践するためのきっかけやヒントを紹介しています。

さらにこの冊子を、「気づき」を中心テーマとしたサービス研修や各職場での社員同士の意見交換の場で活用しています。

「Thanks Voice」掲載事例

「お客様の声」

(北陸本線) 東富山駅の踏切に設置された融雪装置から出る水の勢いが強く、歩行者だけでなく、車のフロントガラス全面に水がかかり、大変危ないと思い、お客様センターに連絡しました。

降雪時期の作業は大変だと思いますが、その日のうちに調整してくれて、安心して踏切を通れるようになりました。その対応のすばやさに関心しました。

本件では、ご指摘をいただいたおかげで設備改善をすることができましたが、設備管理をしている私たちとしては、ご指摘をいただくことがないよう、日々の業務に努めています。今後とも、厳しい目でご覧いただければ幸いです。このたびはありがとうございました。



富山地域鉄道部
富山施設管理室
管理係
米原 哲仁

富山施設管理センター
管理係
金田 周二

富山施設管理室
管理係
正保 清行

フロントサービスのレベルアップ

サービスレベルの向上に向けた社員教育の実施

お客様が快適に駅や列車をご利用いただけるよう、駅係員や車掌に対してお客様の対応をする係員としてふさわしい接客技術、ご案内に必要な業務知識及びきっぷの発売に必要な操作技術などの習得に向け、CS・サービス競技会(大阪支社)集合研修や各職場での勉強会などの教育を実施しています。

具体的には、きっぷの発売やご案内をする際にふさわしい基本動作を定めた「接客サービスマニュアル」を作成するとともに、



職場のリーダーとなる社員をサービス指導者として養成し、集合研修や各職場での勉強会、成果を確認するサービスや実務の競技会などを通じてその定着に取り組んでいます。



接客サービスマニュアル

実務認定試験の実施

フロントサービスレベルの向上を目的に、駅係員や車掌として必要な業務知識や機器類操作の習得度をランク別に認定する実務認定試験を実施し、社員の実務能力の向上に取り組んでいます。



福井地域鉄道部
武生駅 管理係
齋藤 里美

きっぷの発売や乗り場のご案内などお客様と接する際、何よりもまずお客様のお気持ちを考え、工夫して動くことを心がけています。そうしたお客様の立場に立った気配り・心配りは、先輩の姿から学びました。先輩からのアドバイスを受け、今回、実務認定試験の最難関クラスに挑戦して合格しましたが、その後、試験を通じて得た知識をもとにきっぷを発売する機会が何度もあり、大変役立っていることを実感しています。

今後もお客様への心配りと知識・技能の向上に努め、私自身もよき先輩として、後輩たちとともに駅を盛り上げていきたいと思っています。



福井地域鉄道部 武生駅 駅長
橋本 一郎

武生駅には、先輩の頑張っている姿を見て後輩もさまざまなことに挑戦するというよき伝統があります。そのなかでコミュニケーションの中心となって、サービス面でも知識面でも、先人のよい「考動」を後輩たちに伝えてくれています。

高品質な輸送サービスを提供するための取り組み

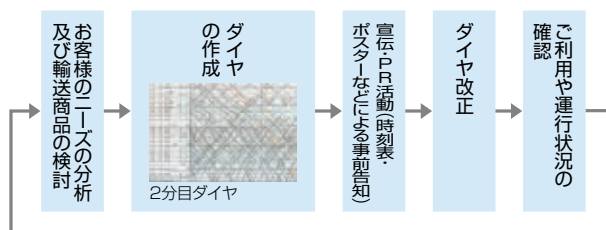
より質の高い輸送サービスを提供するためには、利便性の高い列車ダイヤの設定とそのダイヤを安定させる(ダイヤどおりに列車を運行する)ことが必要です。また、ダイヤが乱れた場合にはお客様へのご迷惑を最小限に抑えるため、もとのダイヤに戻すことと並行してお客様への迅速かつ確実なご案内に努めています。

利便性の高い列車ダイヤの設定

列車ダイヤは、鉄道会社である当社にとって、安全・正確な輸送を提供するための基盤となる輸送の商品そのものであり、お客様にご利用いただきやすいよう、時刻表などわかりやすい形でお知らせしています。

お客様に安心して快適にご利用いただける列車ダイヤを提供するため、ダイヤ改正の際には、日々のご利用状況や「お客様の声」のほか、新線開業や複線化などの大規模なプロジェクトによるお客様のニーズの変化を想定し、新しいダイヤに反映しています。

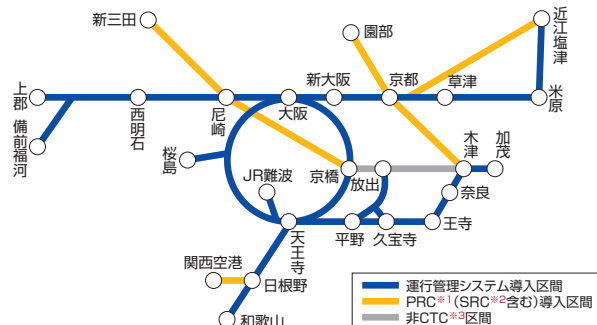
■ダイヤ改正の流れ



運行管理システムの拡充

列車などの進路制御を集中的かつ自動的に行うシステムを順次導入し、ヒューマンエラー防止や異常時の早期ダイヤ復旧に努めています。具体的には列車の運行状況に応じた旅客案内機能を持つ運行管理システムを、JR京都線・神戸線に引き続き、平成21年秋に大阪環状線、大和路線及びおおさか東線に導入し、お客様へ迅速・正確な情報を提供しており、今後も京阪神地区の主要線区に導入していきます。

■運行管理システム導入線区



- ※1 PRC: (Programed Route Control) 列車の進路を自動制御するとともに、臨時列車等のダイヤをコンピュータ上で管理する機能を持ち、主として複線の都市間線区に導入されています。
- ※2 SRC: (Small Scale Route Control) 列車の進路をコンピュータにより自動制御するシステムで、主として単線線区に導入されています。
- ※3 CTC: (Centralized Traffic Control) 線路上の列車の位置や信号機の動作状態、列車番号などを中央制御室に集中して表示するとともに制御所から線区内各駅のポイントや信号機を遠隔制御するシステムです。なお、新三田・木津駅間(JR宝塚線、東西線、学研都市線)は運行管理システムの導入に向け工事中です。

異常時における取り組み

「運転整理」の実施

お客様が目的地までスムーズにご旅行いただけるよう、複数の路線に直通する列車を多く設定していることから、ひとたびダイヤが乱れると多くの路線に影響が波及することがあります。

また、比較的長距離を運転する列車が多いことから、どこかで事故等が発生した場合でも、全線にわたりダイヤが乱れることがあります。このため、お客様へのご迷惑が最小限となるよう、直通運転の取り止め、列車の運転順序の変更、事故があった区間以外での折り返し運転などを速やかに実施する「運転整理」を行っています。

情報提供ツールの充実

お客様に、駅に設置した「異常時情報提供ディスプレイ」や「PIC発車標※¹」などで最新の運行情報や発車順序を案内するとともに、当社ホームページ「JRおでかけネット」でも運行情報を提供するほか、おでかけ先からでもご確認いただけるように携帯サイトも整備しています。

また、お客様へのご案内を充実させるため、主に京阪神エリアの駅係員には列車の遅れ、列車の位置、発車順序などが確認できる機器「Super-TID※²」を、乗務員には業務用携帯電話を配備し、詳細な情報を提供しています。



【お客様向け情報提供ツール】
異常時情報提供ディスプレイ



【お客様向け情報提供ツール】
PIC発車標※¹

※¹ PIC: Passenger Information Control: 旅客案内システム



【お客様向け情報提供ツール】
車内ディスプレイ(321系電車)



【社員(駅係員)向け情報提供ツール】
Super-TID※²

※² TID: Traffic Information Display: 運行情報表示装置

安全・安定輸送を支える社員間の連携

列車の安全・安定輸送は、駅係員や乗務員、指令員、車両系統、工務系統の社員など多くの社員が連携して、チームワークを発揮することで成り立っています。平成21年7月21日、梅雨前線により山口県、福岡県等で集中豪雨が発生し、山陽新幹線も土砂流入などの災害により、列車の運休・遅延が発生するなど大きな影響を受けました。

お客様に多大なご迷惑をおかけしましたが、多くの社員が系統をこえて連携し、列車の運行やお客様への案内、災害復旧に努めました。



東京指令所 旅客指令長
齊野 佑介

<指令>

現地の状況把握に基づく列車運行計画の策定、
駅・列車への情報提供等を担当

旅客指令として、駅社員や車掌からのさまざまな問い合わせへの対応にあたっています。

今回は予測のつかない集中豪雨であり、安全を確保して一刻も早く運転再開してお客様を目的地にご案内したいという思いと、二次災害を防止する使命との間で難しい判断を迫られましたが、施設指令や列車指令等と連携して現地の災害状況を確認し、復旧の見込みを駅社員や車掌に伝えるとともに、車内のお客様の状況を確認し、精一杯の対応に努めました。

指令は常に全体が見える立場にあり、その分冷静な判断が求められます。これから現地との連携を密にして、お客様のことを考え、行動していきたいと思っています。



徳山・新山口駅間線路内土砂流入

<施設>

現地での災害状況確認と復旧作業等を担当

山陽新幹線のレールやまくらぎなど軌道設備の保守管理を担当しています。

当日は早朝から非常に激しい雨となっていたため、職場の社員を総動員し、列車の運転を見合わせたまま、何箇所かに分かれて同時に地上巡回を行って設備の状態を確認しました。その結果、線路内に土砂や倒木が流入している箇所が複数発見されたため、列車の運行に支障をきたすと判断し、指令に支障物の撤去後でないで運転再開できないと報告しました。その後グループ会社を含め関係箇所と一致協力して応急対策を進め、翌日、徐行で運転を再開しました。

お客様には大変ご迷惑をおかけしましたが、「お客様の安全を守る」という視点を常に忘れず、今後も設備を守っていきます。



小郡新幹線保線区 区長
(現 福山新幹線保線区 区長)
井手 剛



大阪新幹線車掌所 車掌
笠嶋 勇児

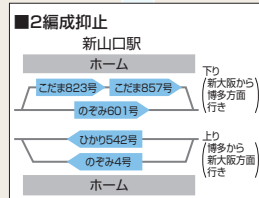
<車掌>

車内のお客様へのご案内や対応等を担当

チーフ車掌として、山陽新幹線に勤務しています。

豪雨の日は、乗務していた博多発の「のぞみ」が大幅に遅れて新山口駅に着き、その後翌日まで運転見合せとなりました。長時間にわたり、お客様には車内でお待ちいただくことになってしまい、何よりもまずお客様の体調が気になり、一緒に乗務しているメンバーと連携して、お客様にお声がけしながら状況を把握し、車内放送もできるだけ頻繁に行うよう心がけました。また、新山口駅では駅と連携してホームと行き来できる渡り板を設置し、お客様を駅にご案内したほか、夜間は食事のご用意などを行いました。

この経験で得たチームワークの大切さを教訓に、これからも安全で快適にご利用いただける山陽新幹線を目指して頑張ります。



<駅>

駅における運転扱いと、駅にいらっしゃる
お客様のご案内や対応等を担当

新幹線ホームで、列車が到着する際のホームの安全確認と列車への出発合図等を担当しています。

今回の豪雨では、朝に駅間で複数の列車が停まっている状況を見て、2つの列車を同一のホームにつけてお客様に降車いただくこともあり得ると、事前に駅で体制を整え、指令の指示のもとで実施しました。

お客様へのご案内や対応についても、駅でお待ちのお客様への情報提供に努めたほか、車掌と連携し、車内のお客様への食事のご用意などを行いました。

日頃から異常時を想定し、駅全体で対応方法を共有していたことが役立ちました。今回の経験を活かし、お客様への対応にさらに磨きをかけていきます。



新山口駅 管理係
江川 啓史

お客様に安心してご利用 いただくための取り組み

お客様に安心してご利用いただくため、駅及び車内における秩序維持、安全確保、急病人対応に必要な設備の整備や社員教育を実施しています。さらに、お客様にご理解を深めていただき、ご協力をお願いする取り組みを継続的に実施しています。

駅及び新幹線車内へのAEDの設置

すべての新幹線駅、1日の乗降が2万人以上の駅コンコース、乗降が10万人以上の駅のホーム上にAEDを設置していますが、さらに乗降5,000人以上の駅のコンコースへの整備を進めています。また、平成20年11月には東海道・山陽新幹線の車内にAEDを整備しました。



駅に設置したAED



新幹線車内に設置したAED
(編成ごとに1台設置しています。)
※16両編成は乗務員室、それ以外の
編成は客室に設置しています。

普通救命講習の受講

駅及び新幹線車内へのAEDの設置にあわせ、駅係員及び新幹線乗務員等の応急手当技術習得のため、「普通救命講習」の受講を推進しています。



森ノ宮駅 運輸管理係
木村 太一

駅近くで年配の方が倒れたとの知らせを受け、駅に設置しているAEDを持って現場に駆けつけました。AEDを使用し、その後お客様のご協力を得て人工呼吸と心臓マッサージを行いました。倒れた方を目の前にしたときは大変緊張しましたが、普通救命講習でAEDの使い方を学んでおり、自分がやらなければという強い思いで身体が動いて、AED作動時には周りの方々に下がっていただくようお声かけもできました。呼吸が戻られ、救急隊員に引き継いだときは、心からほっとしました。これからも経験を積み重ね、お客様に頼りにしていただけるような鉄道マンになりたいと思います。

非常ボタンの整備

お客様がホームから誤って転落された場合などに、乗務員に合図を送り、列車を停止させる非常ボタンの整備を進めています。



車内非常ボタンの告知

車内で犯罪行為が発生した場合や急病のお客様がいらっしゃる場合など、緊急時に乗務員に連絡していただくため「車内非常ボタン」があります。このボタンをわかりやすくお知らせするために大型の「SOSシール」をボタンのそばに貼り付けています。



駅や車両への防犯カメラの設置

お客様に安心してご利用いただくため、主な駅や車両(新幹線N700系)に防犯カメラを設置しています。



車内防犯カメラ(N700系のデッキ部)

各デッキ及び車両運転台入り口に計60台の車内防犯用カメラを設置し、車内セキュリティを強化しています。

お客様への協力依頼

お客様に安全に、安心して当社をご利用いただくため、さまざまなご協力をお願いしています。

「お客様の声」による改善事例

「お客様の声」

キャリーバッグを使っている人が多いが、ほかの人にぶつかったりして危険なので注意してほしい。

キャリーバッグを使用するときのマナーについて、ポスターや駅頭のディスプレイでお客様に呼びかけています。



こども110番の駅

お子様の安全をお守りし、地域の皆様に安心していただけるように、「こども110番の駅」の取り組みを他の鉄道事業者とともに実施しています。「こども110番の駅」では、お子様が駅に助けを求めてきた場合、お子様を保護し、お子様に代わって110番通報を行います。(現在147駅を指定)



「こども110番の駅」ステッカー

より快適にご利用いただくための取り組み

より快適で便利にご利用いただくために、ご自宅やおでかけ先など、駅以外でもきっぷをご予約いただけるサービスの提供や、快適な駅・車両の提供を行っています。

エクスプレス予約・5489(ごよく)サービス

ご自宅や職場などからも便利にきっぷをお買い求めいただけるよう、電話予約やネット予約など、新たな販売チャネルを整備し、お客様の利便性向上に取り組んでいます。

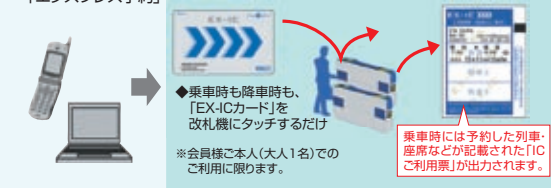
エクスプレス予約

携帯電話やパソコンから簡単操作で東海道・山陽新幹線の予約・変更を行えるなど、新幹線を便利かつスムーズにご利用いただける会員制のネット予約サービス「エクスプレス予約」を、平成18年7月からJR東海と共同で提供しています。

さらに、平成21年8月には東海道・山陽新幹線全線で「EX-ICサービス」のご利用が開始となり、チケットレスでスムーズに新幹線にご乗車いただけるようになりました。また、在来線との乗継ぎも、在来線用のICカードと「EX-ICカード」を新幹線乗換口の自動改札機に重ねてタッチすることで、シームレスな乗継ぎが可能となりました。

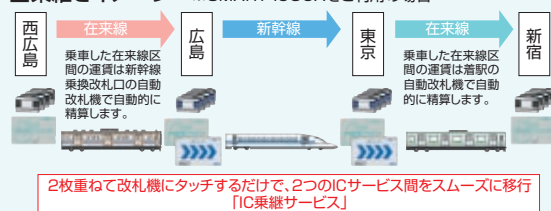
■EX-ICサービスご利用の流れ

- ①携帯電話・パソコンから「エクスプレス予約」
②「EX-ICカード」を持って、直接、新幹線改札口へ



■乗継ぎイメージ

※SMART ICOCAをご利用の場合



5489(ごよく)サービス

電話できっぷの予約を承る電話予約サービスを平成12年3月から提供しています。さらに平成18年2月から、「e5489plus(いーごよくプラス)」サービスを開始し、特急列車※指定席を携帯電話やパソコンから簡単操作で予約・変更できるようになりました。

また、平成20年10月から、携帯電話の画面を特急券の代わりにご利用いただける「チケットレス特急券」を特急「はるか」などで提供しています。通勤などにお手軽にご利用いただけるほか、紙資源(きっぷ)の削減効果も期待できます。

※ 当社管内及び四国エリア(岡山発着)の主な特急列車等(平成22年3月現在)

列車の予約は、5489サービス
【営業時間】8:00~22:00 年中無休
0088-24-5489 通話料無料
または 078-341-7903

快適な駅・車両の提供

駅設備の整備

お客様に駅を快適にご利用いただくため、駅のリニューアルやホーム待合室などの整備を進めており、今後も線区や駅の特性を勘案しながら整備を進めていきます。



平成21年9月、橋上化したJR神戸線新神戸駅は、エレベーター・エスカレーターなど充実したバリアフリー設備を備え、デザインには旧駅舎のモチーフを取り入れています。



女性専用有料パウダールーム「アンジェルフ」(大阪駅) 快適な化粧直しや休憩に必要なサービスを提供しています。また、化粧品や家電メーカーなどの一部新商品を無料で利用できます。



(株)ジェイアール西日本メンテックでは、清掃を通じてきれいな駅や車両を提供するだけでなく、不案内なお客様へのご案内など、お客様に快適で安心してご利用いただくためのサービスの提供に努めています。

車両設備の整備

お客様に快適な旅を楽しんでいただくため、順次新型車両の投入などを行います。



安全性と利便性に配慮した、225系近郊型車両を開発していきます。



平成23年春頃、大阪・京都～城崎温泉・天橋立・東舞鶴等を結ぶ特急に新型車両を投入します。

山陽・九州新幹線相互直通運転

平成23年春(予定)の九州新幹線全線開業時から、概ね1時間に1本程度、山陽・九州新幹線(新大阪・鹿児島中央駅間)を相互直通運転します。

これにともない、N700系16両編成「のぞみ」の最新技術をベースに、現在山陽新幹線で運転している「ひかりレールスター」のサービスを取り入れた、新型新幹線「N700系8両編成」を当社とJR九州で共同開発しました。この車両の外観や内装は、日本の美しさ、力強さ、りりしさを表す「凜」をキーワードとして、日本的なもてなしの心地よさを表現したものとなっています。

なお、直通運転する新幹線の列車名について、一般公募を行い、応募数が最も多かった「さくら」を採用することとしました。



新型新幹線「N700系8両編成」



グリーン席

分煙・禁煙の取り組み

これまでもタバコを吸われるお客様、吸われないお客様の双方が列車や駅を気持ちよくご利用いただけるよう、全駅で喫煙コーナーを除いて終日禁煙とし、普通列車内を全面禁煙にするなど、分煙・禁煙の取り組みを進めてきました。

その後、喫煙率の低下にともない、新幹線や在来線特急列車等の喫煙車と禁煙車の比率を変更するなど、世の中の動きに対応した取り組みを実施してきました。

また、平成15年には健康増進法が施行され、ホーム上以外の喫煙コーナーを撤去するなど、受動喫煙防止に取り組んできました。さらに、受動喫煙防止に対する社会的要請がますます高まっていることや、禁煙化のさらなる拡大を求めるご要望が多いことなどから、平成19年7月、車内に喫煙ルームを設置し全席禁煙とした新幹線車両「N700系」を投入したほか、平成21年6月から在来線特急列車等（寝台車両を除く）は全車禁煙に、また、平成21年7月から京阪神近郊エリアの駅を全面禁煙としました。今後もさらなる受動喫煙防止に取り組んでいきます。



喫煙ルーム(N700系)

マナー向上の呼びかけ

交通道德の啓発や乗車マナーの向上に取り組んでいる(財)交通道德協会の指導のもと、昭和63年よりお客様に乗車マナーを守っていただくようご協力をお願いかけていく「さわやかマナーキャンペーン」を展開しています。また、平成14年度より、列車通学の中学生、高校生を対象に、学校やPTAなど地域の皆様と連携をとりながら、「通学生マナー向上キャンペーン」を展開し、乗車マナーの向上に取り組んでいます。

キャンペーンのテーマについては、世の中の動向や「お客様の声」を毎回参考にしています。



平成21年4月、山陰本線鳥取駅で地元の高校生や鳥取県のご協力をいただき駅頭で通学生にマナー向上を呼びかける「通学生マナー向上キャンペーン」を実施しました。



平成21年7月、彦根市内の高校、彦根市少年センター及び滋賀県警鉄道警備隊のご協力をいただき、「通学生マナー向上キャンペーン」を実施しました。

ICカードサービス「ICOCA」

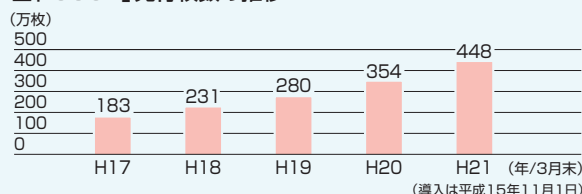
平成15年11月より、自動券売機できっぷをお買い求めいただかなくてもICカードを自動改札機にタッチするだけでご利用いただけるIC乗車券「ICOCA」のサービスを、京阪神を中心とした流動の多いエリアで提供しています。

その後、「ICOCA」のサービス提供エリアを岡山・広島地区へ拡大したほか、「Suica」、「TOICA」、「PiTaPa」などとの提携により、サービス提供エリアの拡大を図っています。

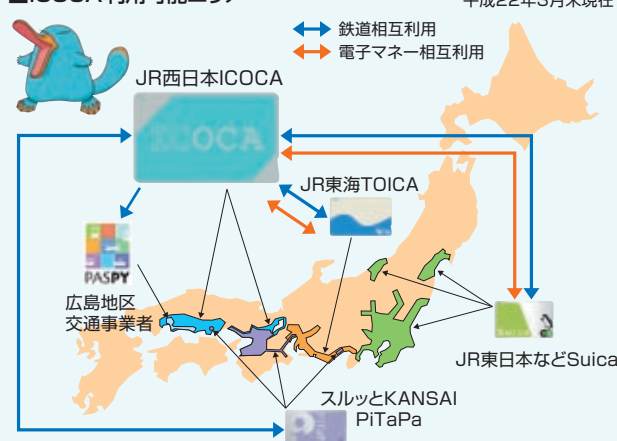
また、鉄道のご利用時だけでなく、お買い物の際にも「ICOCA」でお支払いいただける「電子マネー」のサービスを平成17年10月より開始しました。駅構内、市中で加盟店の拡大を進める一方、平成20年3月以降順次、「Suica」の加盟店や「TOICA」の加盟店でも「ICOCA」でお買い物ができるサービスを開始するなどご利用いただける店舗・エリアを順次拡大しています。（平成21年12月末時点、約67,700店舗で利用可能）

今後も、当社の駅構内では「ICOCA」1枚あれば鉄道とお買い物の両方にご利用いただける環境を整えていくとともに、市中でもご利用いただける店舗のさらなる拡大を進め、お客様の利便性向上に努めていきます。

「ICOCA」発行枚数の推移



ICOCA利用可能エリア



※ 「Suica」「TOICA」エリアでも「ICOCA」電子マネーをお使いいただけます。
 ※ 平成23年春からJR九州「SUGOCA」との鉄道及び電子マネーの相互利用を開始します。



女性専用車・女性専用席の設置

女性のお客様に安心して快適にご利用いただける車内空間を提供するため、平成14年度に大阪環状線、学研都市線に「女性専用車」を設置し、その後順次、線区の拡大を図りました。また、平成19年10月より、北陸方面・南紀方面の一部特急列車の普通車指定席に「女性専用席」を設置しました。

お客様に優しい バリアフリーの取り組み

バリアフリー設備の整備

「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」などのバリアフリーに関する法制化、高齢化の進展及び障がい者の社会進出などの社会的要請に基づいて、お身体の不自由な方をはじめ、すべてのお客様に満足いただける快適なサービスの提供を目指し、駅ではエレベーターの設置、車両では車いすをご利用になるお客様用のスペース及びご利用いただける多目的トイレの設置などのバリアフリー設備の整備に取り組んでいます。



エレベーター
(大阪駅 御堂筋口)

スロープ(阪和線美章園駅)

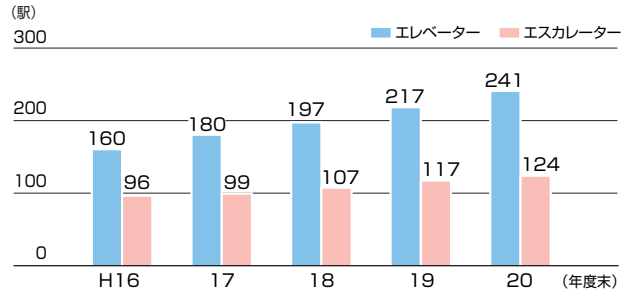


多目的室(新幹線N700系)
乳児の授乳、着替えなど、周囲を気にすることなくご利用いただけるゆったりとした個室スペースをご用意しています。気分のすぐれないときなど、どなたにもご利用いただける設備です。

多目的トイレ(新幹線N700系)
オストメイト対応、入り口の自動ドアのほか、おむつ交換台、自動開閉便座、暖房便座などの付帯設備を充実させています。

具体的には法基準に基づいて平成22年度までに乗降(1日あたり)5,000人以上の駅に、国や自治体のご協力をいただきながらバリアフリー設備の整備を進めていきます。(平成20年度末時点で乗降5,000人以上の駅のうち209駅を整備済)

■エレベーター・エスカレーターの設置駅数の推移



介助技術教育の実施

駅係員が、お客様の立場に立って安全・確実なお手伝いができるよう「バリアフリーマニュアル」を作成するとともに、駅での介助技術指導者を養成するため専門機関の講師による集合研修を実施しています。

さらに、各駅では介助技術指導者がバリアフリーマニュアルに沿って、お客様とのコミュニケーションやお手伝いにあたって注意すべき事柄についての教育を実施しています。



「兵庫デスティネーションキャンペーン」の期間中、目の不自由なお客様にも安心して鉄道をご利用いただくため、駅、工務系、支社の社員が、お客様へのお声かけや介助の方法を学びました。(神戸支社)



社員研修センターでの介助技術教育