

CS (お客様満足)



(株)ジェイアール西日本金沢メンテック 広島駅でのご案内
「おもてなしメイト」のお見送り

網干総合車両所での車両検査

鉄道は、多くのお客様にご利用いただき、社会的に重要な役割を担っていますが、「安全」で「信頼」いただけるものでなければ、社会からの信認を得て事業を営むことができません。加えて、世の中の様々なサービスは進化を続けており、私たちの提供する鉄道サービスも、「お客様の声」を真摯に受け止め、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、そして心のこもった笑顔いっぱいの接客など、よりお客様にご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

全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、将来にわたって愛される鉄道を目指します。



左：営業本部お客様サービス部長 酒井 俊臣
中：営業本部長 柴田 信
右：営業本部お客様サービス部 担当部長 王 晴瑛

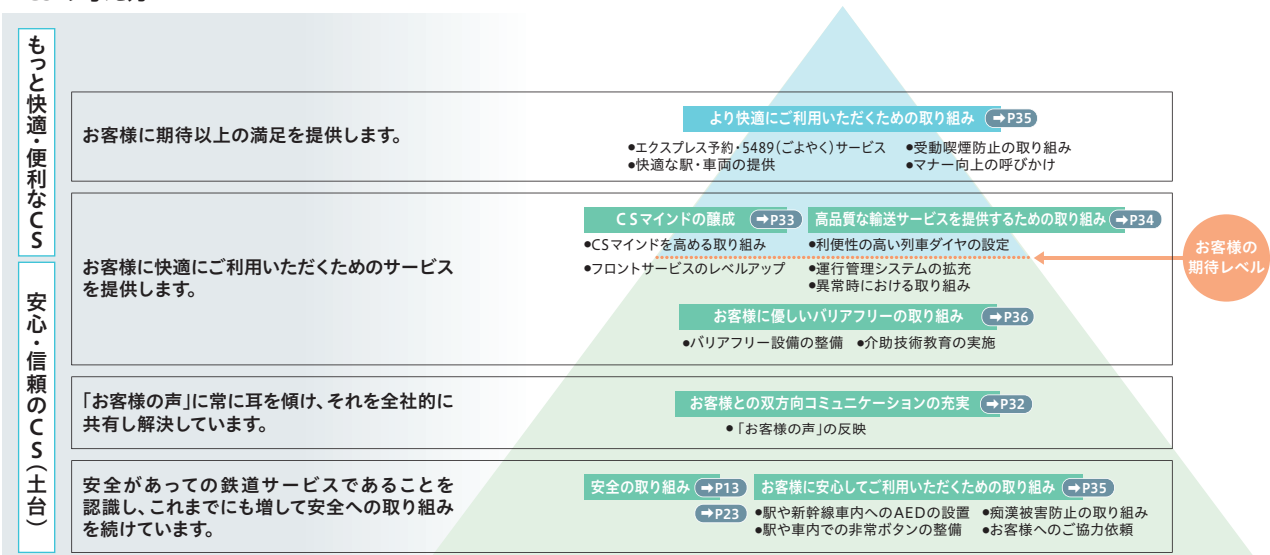
取締役兼常務執行役員 営業本部長 柴田 信

■平成21年度重点取り組み事項・実績及び平成22年度重点取り組み計画

| Plan | Do | Check | Action |
|--------------------------------|---|-------|---|
| 平成21年度CSR重点取り組み事項 | 平成21年度主な取り組み事項・実績 | 総合評価 | コメント |
| 安心・快適にご利用いただくための駅・車内空間づくり | <ul style="list-style-type: none"> ・受動喫煙防止対策を実施(在来線特急列車全車禁煙、京阪神エリアの駅を全面禁煙化) ・AED設置を拡大、駅のバリアフリー設備を充実 | ○ | 「お客様満足度調査」(「駅設備」「車内環境」)の点数が継続的に上昇しており、「受動喫煙」に関するクレームが大幅に減少した |
| CSマインド醸成、グループ会社と連携したサービスレベルの向上 | <ul style="list-style-type: none"> ・CS推進体制を強化(CS担当課、担当者の指定) ・グループ会社を含めたCSミーティングを実施 | △ | お客様からの「お礼・おほめ」が継続的に増加している一方、「対応及び知識・技能」に関するご意見も依然多いなど、改善の余地は大きい |
| 多様な手段による運行情報のタイムリーな提供 | <ul style="list-style-type: none"> ・異常時情報ディスプレイ設置駅を拡大 ・321系電車車内ディスプレイでの運行情報提供を開始 | △ | 輸送障害自体の削減や案内機器類の整備を着実に進め、お客様評価(「お客様の声」「お客様満足度調査」)も改善しているが、評価レベルは低い |
| | | | 平成22年度CSR重点取り組み計画 |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ・より利便性が高く、快適なサービスの提供 ・お客様の安心につながる取り組みの実施 ・JR西日本グループ一体となったCSマインドの向上 ・「お客様の声」対応の充実 |

※総合評価 ○:計画を上回った、○:計画どおり進んだ、△:進んでいるがスケジュールの遅れあるいは解決すべき課題がある、★:期中に追加した重点取り組み事項

■CSの考え方



基本的な考え方

JR西日本の考えるCS

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ます。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。そのため、気持ちの良い接客やサービス設備の充実など、できていて当たり前のサービスの品質維持・向上に取り組むとともに、常に「お客様の声」を真摯に受け止め、経営施策に反映するCS向上の仕組みを構築しています。全社員のCSマインド醸成に役立つ取り組みを進め、今後も最新の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きます。

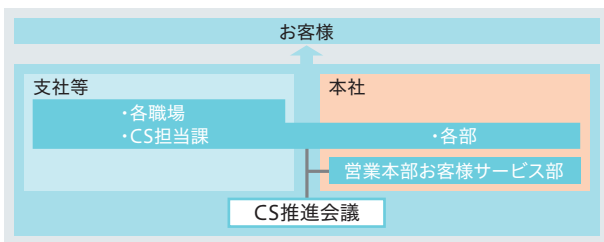
もっと快適・便利なCS

常に変化し高度化・多様化するお客様ニーズに先んじたサービスでお応えし、満足感、感動を提供できるように、「もっと快適・便利なCS」に取り組んでいます。

CS推進体制

CS推進会議を毎年1回開催し、「お客様の声」、世の中の動向や先進事例などを参考にしながら、CSに関する基本方針及び重点取り組み事項を定めています。また、施策の推進に当たっては、本社・支社・各職場間で必要な意見交換や情報の共有を図っています。施策の実施に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、各支社等にCS担当課を設置しています。

CS推進体制



お客様との双方向コミュニケーションの充実

商品やサービスに関して、お客様のニーズを捉え、施策に反映する仕組みを整えています。

「お客様の声」の反映

「お客様の声」の受付体制と施策への反映

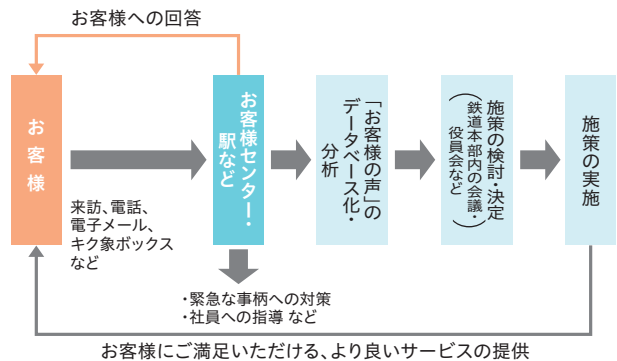
お客様からのご意見・ご要望やお問い合わせは駅係員や乗務員等がお伺いするほか、電話や電子メールで承る窓口として、「JR西日本お客様センター」を開設しています。

また、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」を設置しており、いただいた「お客様の声」に対しては、速やかに内容を確認し、必要な対策や施策を検討・実施するほか、社員への指導も行っていきます。



JR西日本お客様センター

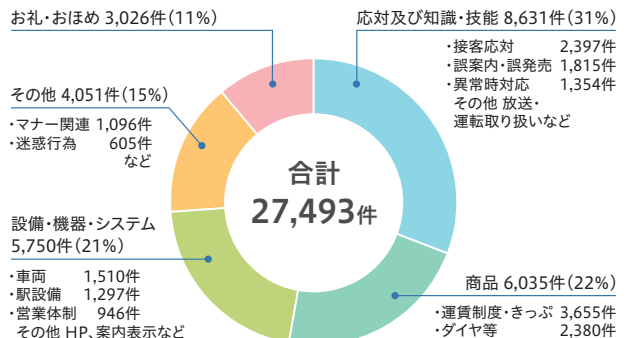
「お客様の声」の流れ



いただいた「お客様の声」

平成21年度に寄せられた「お客様の声」は約27,000件(対前年95%)でした。

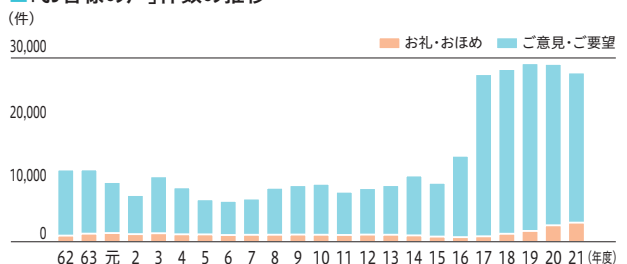
「お客様の声」内訳



「対応及び知識・技能」に関しては、きっぷの発券ミスや間違ったご案内に対するお声がやや増えましたが、『接客対応』のクレームが減少し、項目全体として減少傾向にあります。「設備・機器・システム」に関しては、『車両』や『駅設備』に関するお声が減る一方、インターネット対応の改善など、『営業体制』に関するご意見が増えました。全体の件数はやや減少しましたが、「お礼・おほめ」は増える傾向が続いています。

→「お客様の声」を踏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」件数の推移



「お客様の声」による改善事例

「お客様の声」

駅間で停まっている電車内にいた時、車掌が「車内が混んでおりますので窓を開けて下さい」と、換気をお願いする放送を何度もしていたが、この車両は窓が開けられない電車ではないのか。(40代 男性)

車両の中には、開閉できる窓と開閉できない窓が混在しており、開閉できる窓の案内がわかりづらい表現となっていましたので、開閉できる窓に統一した標記を貼付しました。



換気が必要な場合、
開けることができます。
This window may be opened
for ventilation.

CSマインドの醸成

CSの向上に向け、社員一人ひとりのCSマインドを高めるとともに、お客様と接する係員の接客サービス(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マインドを高める取り組み

駅係員や乗務員だけでなくすべての社員が関わって、鉄道サービスを提供しています。一人ひとりのお客様につながっていることを認識し、自らの仕事の質を高めることが大切です。そこで、グループ会社も含め、すべての社員のCSマインドの醸成のため、様々な職場でCSに関する意見交換会(CSミーティング)を実施し、CSマインドの重要性を共有するとともに、職場にある課題の改善に向けて議論しています。

また、各職場の自発的なCSの取り組みの活発化に向け、社内で情報共有しているほか、お客様からの「おほめ」をまとめ、お客様の感動につながった心配りや行動のヒントを紹介し、サービス研修や意見交換の場で活用しています。



(株)ジェイアール
サービスネット福岡
手嶋 まゆみ

博多駅・小倉駅では、JR西日本グループの社員が集まり、CS向上を目指すワーキンググループを立ち上げて、お客様からいただくご質問をまとめた「110番カード」づくりに取り組んでいます。

お客様にとっては同じ「博多駅の人」「小倉駅の人」なのに、会社や職場の違いでご案内にばらつきがあっては困ると考え、この取り組みをスタートしました。ご質問には正確にお応えし、さらにプラスαのご案内でお喜びいただけるよう、カードの内容を工夫しています。

仲間との連携と、入社以来こだわってきた笑顔を大切に、これからもCS向上に取り組めます。

〈具体的な取り組み事例〉



新幹線車内で一緒に働く乗務員、パーサーが豊岡列車区では、寺前駅での定期的な課題解決に向けた意見交換の場を持ち、折り返しの際などに、乗務員が職種を越えてサービス向上に取り組んでいます。車内美化に取り組んでいます。



フロントサービスのレベルアップ

お客様が快適に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に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、集合研修や職場勉強会などを実施しています。あわせて、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」を作成しているほか、必要な業務知識や機器類操作の習熟度をランク別に認定する実務認定試験を実施し、社員の実務能力向上に取り組んでいます。



サービス指導者養成研修

お客様との出会いに魅力を感じ入社しましたが、最初は失敗も多く、お客様や先輩に申し訳なく悔しい思いをしました。状況を変えるため、しっかりと実務能力を身につけ、自分に自信をつけることから始めようと考え、実務認定試験に挑戦しました。

テキストには難問も多いのですが、解説を読み込むうちに、あまいだった部分のはっきりし、また勉強したことについてお客様から尋ねられることも多く、役立ちを実感できました。

最難関クラスに合格し、教えることが多くなりましたが、頼られる先輩となれるよう、今後も知識・技能を磨き、職場全体に勉強する風土を根づかせたいです。



紀伊田辺駅
運輸管理係
中畑 友里

米子支社では、4年前から現役のアナウンサーを講師に迎え、車掌の放送技術向上に努めています。

お客様に安心して、快適に目的地までご乗車いただくことが車掌の役目であり、中でも車内放送は、車掌自身が考え行動できるものだと以前からこだわってきました。そうしたことから、講師のご指摘を受け入れづくろ感じたこともありましたが、「社外の方の生の意見をいただける貴重な機会だ」と気づき、もっとご指導いただきたいと考えるようになりました。

今回、車内放送の模範となる「放送エキスパート」という役割に就きました。訓練などを通じて指導役として、他の車掌の見本になれるよう、これからも技術を一層磨いていきます。



米子車掌区
車掌
末次 弘志

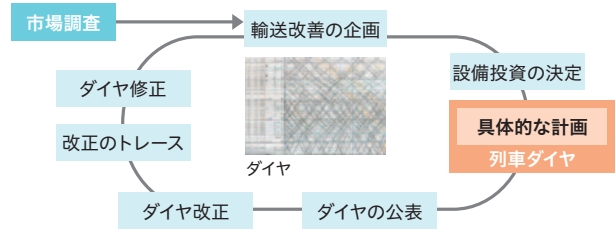
高品質な輸送サービスを提供するための取り組み

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を設定し、さらにそのダイヤ通りに安定的な運行をすることが必要です。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、もとのダイヤに戻していくこととあわせて、お客様への迅速かつ確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

お客様に安心で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、新線開業などの大規模なプロジェクトによるお客様のニーズの想定のほか、ご利用状況や「お客様の声」等を新しいダイヤに反映しています。

輸送改善(ダイヤ改正)の流れ



運行管理システムの拡充

ヒューマンエラー防止や輸送障害時の早期ダイヤ復旧を行うため、列車などの進路制御を集中的かつ自動的に行うほか、列車の運行状況に応じたお客様への案内機能を持つ運行管理システムを、京阪神近郊エリアの主要線区に導入しています。

※主な運行管理システム導入線区(平成22年4月1日時点)
JR京都線、JR神戸線、大阪環状線、大和路線、おおさか東線、阪和線

異常時における取り組み

遮断棒折損の早期復旧

踏切は鉄道と道路が交わる箇所であり、安全の観点から、高い問題認識を持っています。ひとたび遮断棒折損が発生すると、周辺の列車をご利用されているお客様や、周りの道路を走行する自動車・歩行者の皆様にご迷惑をおかけします。こうした事象を抜本的に減らすため、立体交差化や踏切の視認性向上といった踏切障害事故対策を実施しています。また遮断棒折損が発生してしまった際にも、多くの職場や社員が携わり、早期復旧に努めています。

→踏切障害事故対策の詳細については、P29をご覧ください。



天王寺電車区
運転士
市来崎 翔

運転士は一人乗務が基本ですが、駅係員、車掌、工務系社員等の安全で快適な鉄道を提供したいという思いを胸に列車を運転しています。日頃からこのように意識していることもあり、コミュニケーションをしっかりと取りたいとの思いを強く持っています。特に異常時は共に乗務する車掌と「この先、徐行運転」「現地の状況は」など、よく打ち合わせ、お客様にどんな情報をお伝えするか、車内の様子をどう指令に連絡するかを考えて動いています。こうした積み重ねにより、お客様にお約束しているダイヤを守る事が使命と考え、プロの運転士として今後も自らの技量を高める努力を続けていきます。

異常時には、お客様等にご迷惑をおかけして申し訳ないという思いや、復旧に時間がかかると、さらにお客様への影響が拡大してしまうのではないかとという焦りから、どうしても慌ててしまい、視野が狭くなりがちです。そうならないため、日頃から机上教育や実践訓練、さらにいろいろなケースを想定したシミュレーションをよく行っています。現地で実際に復旧作業をする際も、上空から客観的に周辺のお客様や列車の位置、自分の姿などを見るような気持ちで、全方位的に周囲の安全に気を配るよう心がけています。



和泉府中駅
運輸管理係
山口 明大

情報提供ツールの充実

お客様へのご案内を充実させるため、様々なツールを通じて輸送障害等の発生状況、列車の遅れや運休、振替輸送の実施状況など、最新の運行情報をお知らせしています。



異常時情報提供
ディスプレイ(駅)



車内ディスプレイ
(321系電車)



大阪総合指令所
(南線区副指令長)
谷口 淳志

第一報

徐行運転の通告

現地への急行依頼

現地での仮復旧状況の報告

列車ダイヤが乱れる事態に直面すると、自分の腕でもとのダイヤに戻さなければ、強い使命感に駆られます。そうした時、何よりも重要なのは安全であり、まずは後続の列車への徐行通告を確実に行うことに注力します。さらに、指令員の役割分担にこだわり、「ダイヤの復旧計画作成」「現地情報の収集」など明確な指示を心がけています。また、指令員はお客様と直接接する業務でないからこそ、現場で何が起きているか、お客様のお気持ちはどうかを感じ取れるよう、列車添乗や現場での意見交換の機会などを大切にしています。



遮断棒折損



復旧作業

情報共有



天王寺信号通信区
電気管理係
山川 裕馬

遮断棒折損が起こると、後続の列車は安全確認のため、15km/hの徐行運転を行います。この徐行を早く解除しなければ、お客様等に多大なご迷惑をおかけすることになるため、我々復旧担当者は、少しでも早く到着し作業できるよう、現地に向かう自動車の中でも信通指令と現地へのルートや作業内容について、綿密に打ち合わせを行います。また信通指令と並んで、強い一体感を感じるのは駅の皆さんです。仮復旧キットが駅に配備されて以降、現地近くの駅の皆さんが駆けつけ、作業を行ってくれることも多く、心から感謝しています。

現地への急行要請

現地での復旧状況の報告

信通指令には現場での実務経験を積んだ指令員が配置されています。異常時、指令員が直接現地に急行するわけではありませんが、皆でホワイトボードを囲んで、現場の作業員と同じ図面を見ながら、確認すべきポイントや確認順序など、意見を出し合っ、現場と一緒に復旧作業に携っています。復旧を担当する信号通信区の皆さんとは共に考え解決するパートナーであり、いざという時に良い連携が取れるよう、日頃から過去の事例や対応策を意識的に頭に入れておき、解決策の「引き出し」をより多く持っておくことが大切だと考えています。



大阪総合指令所
信通指令(信通指令長)
種坂 修一

用語解説

●**運転整理**:どこかの線区で事故等が発生した場合、全線にわたりその影響が波及することがあります。そこで、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。

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。

駅や新幹線車内へのAEDの設置



新幹線の全駅と全編成、在来線のお客様のご利用が一日あたり5,000人以上の駅コンコースと、10万人以上の駅のホーム上へのAEDの設置を完了しました。また、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。

駅や車内での非常ボタンの整備



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。また、車内で犯罪行為が発生した場合などの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」を設置し、ボタンをわかりやすくお知らせするため、大型の「SOSシール」を貼りつけています。

お客様へのご協力依頼

お客様に安全に、安心してご利用いただくために、様々なご協力をお願いしています。平成22年3月には首都圏等の鉄道事業者とエスカレーター「みんなで手すりにつかまろうキャンペーン」を実施しました。



痴漢被害防止の取り組み

お客様に安心してご利用いただくため、女性専用車設定(平成23年4月に全日・終日化を予定)に加え、お客様から寄せられた痴漢等迷惑行為の情報を警察と連携して検挙・防止につなげるとともに、「痴漢防止キャンペーン」による啓発活動を継続的に実施しています。



平成22年12月、近畿管区2府4県の警察と共同で「痴漢防止キャンペーン」を実施しました。

より快適にご利用いただくための取り組み

快適な駅・車両の提供

お客様に快適にご利用いただくため、駅の橋上化やホーム待合室・駅トイレなどの駅設備の整備のほか、順次、より安全・快適な新型車両の投入などを行います。



平成22年2月、橋上化した宝塚駅は、エレベーターを各ホーム1基、エスカレーターを各ホーム上下1基ずつ設置するなど充実したバリアフリー設備を備え、「宝塚の歴史を感じさせる、エレガントで華やかな駅」をデザインコンセプトとしています。

→宝塚駅橋上化についてはP50をご覧ください。



平成22年12月より京阪神地区にて営業運転を開始した新型近郊電車225系は、安全対策に加え、様々なお客様により快適にご利用いただけるよう「人に優しい」車内設備やサービスの向上を実現しました。

→225系の開発についてはP15をご覧ください。

山陽・九州新幹線直通運転の開始

平成23年3月12日、九州新幹線が全線開業し、新大阪・鹿児島中央駅間の直通運転を開始します。ビジネスに、観光に、そして帰省にも関西・山陽エリアと九州エリアがますます身近になります。また、山陽・九州新幹線直通車両として新しいN700系車両がデビューします。

●最速の所要時分

新大阪・熊本駅間…2時間59分

新大阪・鹿児島中央駅間…3時間45分

●列車名

最速タイプのみずほ」、速達タイプの「さくら」、九州内発着で運転する各駅停車タイプの「つばめ」

●車両コンセプト

和のおもてなしを意識したデザインと洗練された美やプレミアム感を表現する日本の伝統色をボディーカラーに配したほか、お客様の多様なニーズにお応えするために、東海道・山陽新幹線で運行しているN700系車両をベースに、安全性・快適性・環境性能などをさらに追求しています。また、パウダールーム、女性専用トイレなどお客様のニーズをもとに新たな機能を追加するなど、車両設備を充実させました。



新幹線N700系「みずほ」「さくら」



「みずほ」「さくら」グリーン席



リニューアルした博多駅みどりの窓口

■ エクスプレス予約・5489(ごよやく)サービス

JR東海と共同で提供している「エクスプレス予約」は、携帯電話やパソコンから簡単な操作で、東海道・山陽新幹線の予約・変更ができるサービスです。ご予約いただいたきっぷは窓口には必ず券売機でスピーディにお受け取りいただけます。さらに、EX-ICサービスなら、ご乗車の際に「EX-ICカードを改札機にタッチするだけ」「きっぷの受取り不要」で、新幹線を便利かつスムーズにご利用いただけます。



「5489サービス」では、平成23年3月の九州新幹線全線開業・山陽新幹線との相互直通運転開始にあわせて、山陽・九州新幹線を便利にご利用いただくため、当社のインターネット列車予約サービスをリニューアルし、新サービス「e5489」を開始します。

ICカードサービス「ICOCA」

非接触型IC乗車券「ICOCA」は、タッチするだけで自動改札を通ることができる便利なカードで、大都市圏を中心にお客様の多いエリアで広くご利用いただいています。相互利用サービスにより、当社線のほか、近畿圏及び広島地区の各交通機関、首都圏や東海地区のJR線でもご利用いただけます。(ICOCAでお買い物ができる「電子マネー」サービスについても、ICOCA加盟店のほか、Suica加盟店やTOICA加盟店でもご利用いただけます。)

さらに、より多くのお客様にご利用いただけるよう、平成22年5月からJR西日本～京阪電車間のIC連絡定期券サービスを開始するなど、関西地区の私鉄との連携強化も図っています。(※京阪電車でのIC連絡定期券の発売は平成23年開始予定。)また、平成23年春にはJR九州の「SUGOCA」との鉄道及び電子マネーの相互利用を実施する予定です。



■ 受動喫煙防止の取り組み

これまで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、京阪神近郊エリアの駅や在来線特急列車等(寝台列車を除く)の全面禁煙化などの受動喫煙防止の取り組みを進めてきました。

さらに、世の中の喫煙率の減少やお客様のご利用状況などから、平成23年春、新幹線車両の禁煙拡大を実施します。今後も世の中の動向などを踏まえ、受動喫煙防止に取り組んでいきます。



喫煙ルーム(新幹線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団法人交通道德協会の指導のもと、お客様に乗車マナーを呼びかけていく「さわやかマナーキャンペーン」を展開しています。あわせて、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取りながら、「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。



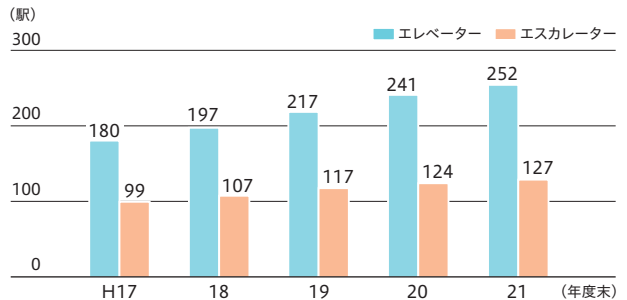
平成22年9月、京都駅で「通学生マナー向上キャンペーン」を実施しました。

■ 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き、すべてのお客様に安心で快適にご利用いただけるサービスの提供に向け、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を進めています。

■ 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、平成14年度から、駅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を中心に、バリアフリーマニュアルに沿って集合研修や勉強会を実施し、お客様との円滑なコミュニケーションのとり方や、駅の状態に応じた注意すべき事柄についての教育を実施しています。



介助技術指導者養成研修

用語解説

●ごよやくサービス: 電話やインターネットで指定券などを簡単に予約できるサービスです。オペレーターと会話をしながら全国の指定券をご購入いただける「電話予約サービス(JR西日本5489サービス)」と、携帯電話・パソコンからインターネットで山陽新幹線・JR西日本エリアの主な特急列車などをご予約いただける「e5489plus」があり、「e5489plus」ではJ-WESTカード会員専用のおトクなきっぷも発売しています。(平成23年春、「e5489plus」に代わり、新たなインターネット予約サービス「e5489」を開始します。)