

# CS (お客様満足)



「ありがとう山陽本線開業120周年」イベント



山陽・九州新幹線直通運転の開始



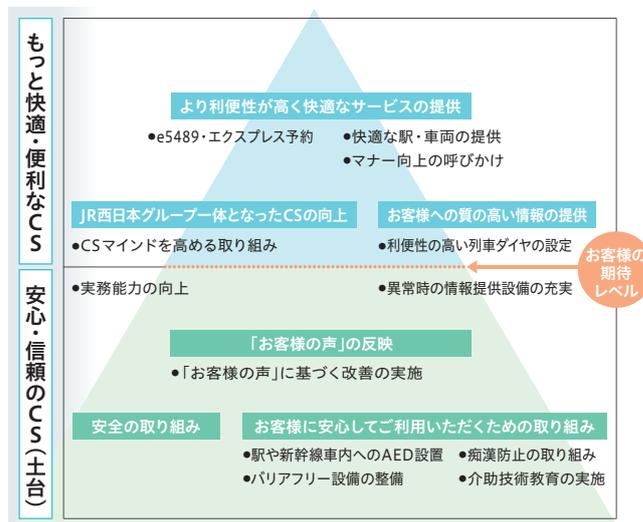
電車線設備取り替え訓練

## 基本的な考え方

鉄道は、多くのお客様にご利用をいただき、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、私たちの提供する輸送サービスも、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、そして心こもった笑顔いっぱいの接客等、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の基本的な考え方です。

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、将来にわたって愛される鉄道を目指します。

## CSの考え方



## 重点取り組み事項に関する実績

山陽・九州新幹線直通運転や大阪ステーションシティの開業等、お客様にビジネスや観光でご利用いただける便利で快適なサービスの提供、女性専用車を全日・終日化すること等、お客様に安心してご利用いただけるよう取り組みました。

→取り組み事項の詳細はP61～62をご覧ください。

また、お客様からいただいた声に基づいて改善した事例を、ホームページにも掲載することによりお客様により広く知っていただくことにも取り組みました。今後とも、より快適にご利用していただける改善に取り組んでいきます。

## 推進責任者による総括と今後の方針

### 平成22年度の総括

より利便性が高く快適なサービスを目指し、山陽・九州新幹線の直通運転開始や、新しい大阪駅のグランドオープンを迎えることができました。その他、e5489のサービス開始やエクスプレス予約のスマートフォン対応、他私鉄とのIC連絡定期券の発売等にも取り組んできました。

また、グループ会社と一体となり、CSミーティングの実施、教育ツールの活用を通じ、お客様をより一層意識して業務に励むよう、社員のマインドアップにも取り組んでおり、おかげさまでお客様からのおほめも増加しています。

お客様の安心につながる取り組みとして、これまでに、輸送が乱れた際に影響をより小さくする設備の整備や、お客様への情報提供の改善(駅ディスプレイの設置等)、女性専用車の全日・終日化や痴漢等被害の警察への連携強化に取り組んできていますが、お客様のご期待にはまだ十分にお応えできていないと考えており、さらに継続的、計画的に取り組んでいきます。

### 今後の方針

世の中のサービスやIT化は日々進化しており、それに伴い、期待されるレベルも高まっています。私たちの鉄道サービスも、お客様に継続して選択していただくために、お客様のご意見を真摯に受け止め、ニーズに基づく改善を積み重ね、より利便性が高く快適なサービスを目指してまいります。また、お客様満足の土台となる輸送サービスのブラッシュアップや社員の基礎的な知識・対応のレベルアップに継続的に取り組むなど、より安心してご利用いただけるよう、JR西日本グループを挙げて、サービスの品質向上を図ってまいります。



取締役兼常務執行役員  
営業本部長  
柴田 信

## JR西日本の考えるCS

JR西日本は、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等、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。JR西日本グループが一体となって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

お客様のニーズは常に変化し高度化・多様化してきますが、さらに一歩進んだ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推進会議を毎年開催し、「お客様の声」、世の中の動向や先進事例等を参考にしながら、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しています。

## 「お客様の声」の反映

### 「お客様の声」に基づく改善の実施

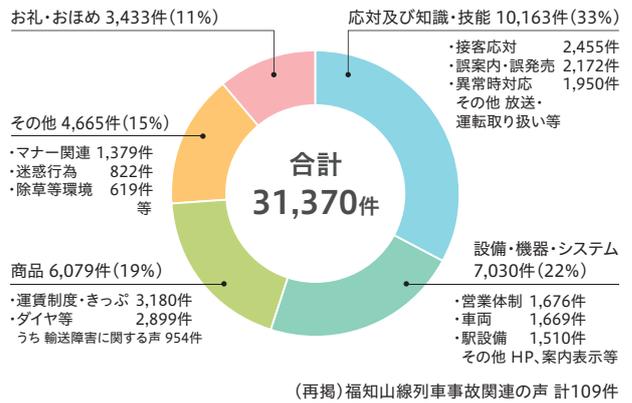
#### 「お客様の声」の受付体制と施策への反映

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ます。

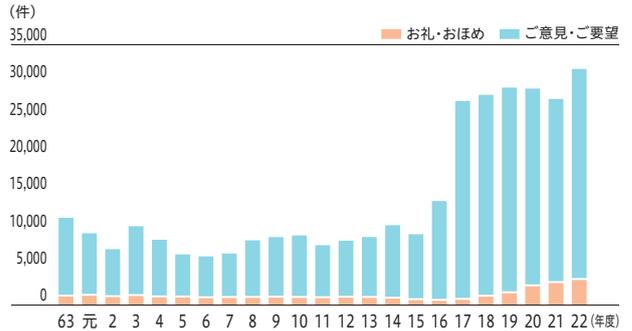
#### いただいた「お客様の声」

平成22年度に寄せられた「お客様の声」のうち、「対応及び知識・技能」に関しては、影響の大きい輸送障害があったことにより『異常時対応』に対する声が増えるなど、全体的にも増加しました。「設備・機器・システム」に関しては、『営業体制』に対する声が大幅に増加しましたが、これはエクスプレス予約のスマートフォン対応を求める声や3月にサービスを開始したe5489に関するご意見が多かったためです。

### 「お客様の声」内訳



### 「お客様の声」件数の推移



### 「お客様の声」を反映した改善事例①

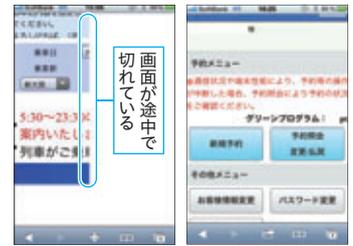
#### エクスプレス予約のスマートフォン対応

##### お客様の声

スマートフォンに変えたら、エクスプレス予約が使えなくなった

スマートフォンの急速な普及に伴い、改善を求める声が増えました。

システムを共同使用しているJR東海と協議の上、システム改修を行い、H23年7月よりサービスを開始しました。また、それまでの間、暫定対策としてお客様側の設定変更により概ね操作可能な方法のご案内を行いました。



改善前

改善後

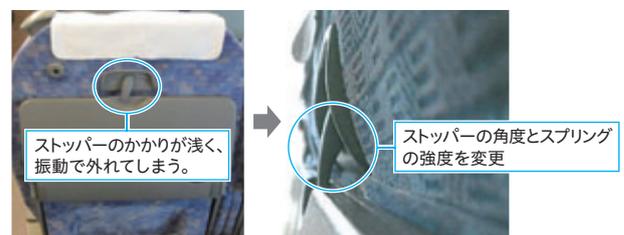
### 「お客様の声」を反映した改善事例②

#### サンダーバード号の背面テーブル

##### お客様の声

特急サンダーバード号の背面テーブルが、走行中に振動で落ちてきた

サンダーバード号の新形式と同様の事象が見られたため、ストッパーの強度等を調整・改良し、改善を図りました。同タイプの形式すべてを改修しています。



CS(お客様満足)

# JR西日本グループ一体 となったCSの向上

## CSマインドを高める取り組み

「全ての仕事はお客様につながっている」ことを認識して、自らの仕事の質を向上させていくことがCS向上に最も大切です。CSをより深く理解し、考動につなげていくような気づきを得るため、教材の製作、教育、意見交換会等を実施し、グループ会社も含めたCSマインドの醸成に取り組んでいます。また、自発的なCS向上の取り組みがますます活発になるよう、様々な職場の取り組み事例を共有しているほか、「Good Job カード」等で社員の相互理解と連携強化に努めています。さらに、お客様からの「おほめ」をまとめ、働きがいにつなげるとともに、お客様の感動に至った心配りを考動のヒントとして活用しています。



「みんなのCSガイドブック」と「ありがとうの声」

## 部門横断の「おもてなし」の取り組み

特に年末年始やゴールデンウィーク、お盆等には、多くのお客様が大きなお荷物を抱え、徳山駅の階段を昇り降りされます。そこで徳山地域鉄道部では、こうした時期にお荷物をお運びする「おもてなし」の取り組みを行っています。

この時期は列車本数の増加等により工事を一旦止めるため、日ごろ

徳山地域鉄道部  
徳山施設管理センター 管理係  
管理係  
隠地 幸一(左)

金澤 徹(右)



お客様と接する機会の少ない工務系の社員も、取り組みに参加します。当初はお声かけも難しく感じましたが、駅の社員と一緒に動くうちに、柔らかな表情も出て、多くのお礼の言葉をいただきました。多くのお客様に鉄道をご利用いただけるよう、これからも取り組みをしっかりと継続します。

## Good Job賞のスタート

岡山支社では、Good JobカードやThanks報告等により仲間のよい仕事をほめあったり、感謝の気持ちを伝える取り組みを進めてきました。この取り組みをさらに深度化させるため「Good Job賞」の取り組みを始めました。この賞は、ヤマト運輸(株)様の「満足BANK」という取り組みをヒントに、Good Jobカードを受け取った側、出した側双方に点数を付与し、

岡山支社営業課  
石井 竜児(左) 伊藤 絵美(右)



半期ごとに点数が上位の個人、職場を表彰するものです。カードを書くことは、互いのよい仕事を見出し、共感し、水平展開を図ることにつながります。今後さらにこの取り組みが浸透し、系統・支社・会社間の垣根をなくすきっかけになると信じています。

## 実務能力の向上

お客様が快適にご利用いただけるよう、接客技術、業務知識及び発券技術等の習得に向け、集合研修や勉強会を実施しています。また、接客基本動作を定めた「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ています。

## 「チームとやま」の取り組み

富山駅で働くすべての社員が協力し、お客様に最高の安全・安心とサービスを提供するために、取り組もうと始めたのが「チームとやま」の活動です。富山駅とグループ会社8社の若手社員を中心に、月1回の合同ミーティングを開催し、メンバー全員で実現に向けて様々な取り組みを行うとともにグループ会社との連携を図っています。活動の大きな目標のひとつであるCS向上の取り組みとしての「おもてなしの心」を形として表すため、富山駅の改札業務をそれぞれ担当しているグループ会社の社員が一堂に会して、基本に立ち返り、お辞儀の角度や発声等を学び接客業務の向上に努めています。これからも「チームとやま」の活動を通じて富山駅の元気を発信していきます。



㈱ジェイアール西日本金沢メンテック  
島竹 康博(左)

㈱富山ステーションデパート

永瀬 美奈子(中央)

富山地域鉄道部  
富山駅 営業総括助役

川上 信之(右)

## 支社長 から

執行役員  
広島支社長  
杉木 孝行



広島支社では、「CSは現状から一歩踏み出す考動から」という各自の思いに立って、固定観念にとらわれず自由な発想で明るく楽しくアイデアを出しながら考動することを実践しています。

そのためには、業務に必要な知識・技能・技術を高めることはもちろんのこと、お客様からのニーズを確実につかみ、それに的確に対応する努力が必要不可欠であり、これらの積み重ねがCS向上につながると考えています。

また、徳山地域鉄道部のように自箇所のみならず、他系統やグループ会社とも連携を持ち、一人ひとりがJR西日本グループを動かしているという意識を持って考動することが大切だと思います。

## 支社長 から

執行役員  
岡山支社長  
長谷川 一明



当社は企業理念のなかで、安全第一を積み重ねること、お客様との出会いを大切に快適なサービスを提供すること、そして、技術技能を高め品質の向上に努めることを宣言しています。「Good Jobカード」は、これらの実現に向けた私たち一人ひとりの具体的な行動や取り組みを仲間のなかで称え、共感し、そして水平展開をしていく促進ツールです。

鉄道の仕事は、様々な系統やグループ会社、協力会社が一体となったチームプレーによって成立しており、「相互理解と敬意、共感」がとても大切なベースとなります。このカードで、その輪をどんどん広げていき、CSの向上につなげていきたいと思っています。

# より利便性が高く、 快適なサービスの提供

## 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、駅の橋上化や駅のトイレ・バリアフリー・サイン等駅設備の整備を進めるとともに、車両については、より安全・快適な新型車両の投入を行います。



大阪駅



287系「こうのとり」

### 「STEP5」の取り組み

「STEP5」は、大阪駅や大阪車掌区、大阪電車区等、新しい大阪駅に関わる仲間が連携し、多くのお客様にお越しいただき、リピーターになっていただくために様々なイベント等の企画を考える集団です。開業時には、おもてなしの気持ちを表現するために社員が着用するエンブレムのデザインの検討、今年7月の「OSC子どもフェスティバル」の開催に当たっ



大阪電車区  
運輸系

米島 卓(左)

大阪車掌区  
車掌

川端 優作(右)

大阪駅  
運輸管理係

太田 裕也(中央)

ては、スタンプラリー等の企画、実施までの関係者間の調整等に苦心しました。エンブレムとして使用してもよい絵柄の選定やスタンプラリーの警備等、解決すべき課題は山積みでしたが、教育係長をはじめ上司の助言を得ながら一つひとつ解決し、実施することができました。

### 支社長 から

常務執行役員  
大阪支社長  
川上 優



新しい大阪駅はOSC(大阪ステーションシティ)の中核で、九州新幹線への乗入れとともに2大プロジェクトとも言え、会社や社員の未来が懸かったものです。鉄道事業は多くの分野の専門部隊で運営されているサービス業ですが、上にある「STEP5」の活動は、ここ大阪駅に関わる様々な職場から未来を担う若い社員が声を掛けあい「考動」したものです。たくさんのお客様に喜ばれ愛されるようアイデアを出し、目標をもってチームワークよく活動し、お客様を身近に感じる。そんなチャレンジを通じ、日々の自らの専門の仕事でのお客様満足(CS)向上へ活かせる感性や意識のステップアップにつながっていくものと期待しています。

新しい大阪駅はOSC(大阪ステーションシティ)の中核で、九州新幹線への乗入れとともに2大プロジェクトとも言え、会社や社員の未来が懸かったものです。鉄道事業は多くの分野の専門部隊で運営されているサービス業ですが、上にある「STEP5」の活動は、ここ大阪駅に関わる様々な職場から未来を担う若い社員が声を掛けあい「考動」したものです。たくさんのお客様に喜ばれ愛されるようアイデアを出し、目標をもってチームワークよく活動し、お客様を身近に感じる。そんなチャレンジを通じ、日々の自らの専門の仕事でのお客様満足(CS)向上へ活かせる感性や意識のステップアップにつながっていくものと期待しています。

## 山陽・九州新幹線直通運転の開始

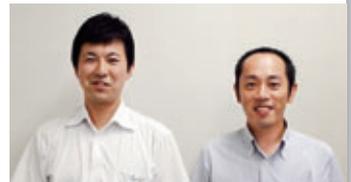
平成23年3月12日、九州新幹線が全線開業し、新大阪・鹿児島中央駅間の直通運転を開始しました。最速達タイプの「みずほ」、速達タイプの「さくら」を運行し、関西と九州がますます身近になりました。早期から自治体や観光業者と連携しながら、需要喚起やPRに努めてきたこともあり、多くのお客様にご利用いただいています。



CS(お客様満足)

### 博多駅の改良

平成23年3月に全面開業した新幹線博多駅の設計、工事監理等を担当しました。特にこだわったのはお客様をご案内する看板、いわゆる「サイン」です。これまでの経験から、お客様が目的地へスムーズに移動できる駅にするためには、サインが大切だと考えていました。



博多建築工事所  
係長

山田 喜章(左)

(現 大阪建築工事所)

係長

岩田 雅史(右)

(現 大阪工事事務所建築技術課)

そこで通常の工程会議以外に、サインについて議論する検討会を毎週開催し、よりお客様にわかりやすいサインを追求しました。

サインは数多くあれば良いのではなく、適切な数や位置、情報量があります。博多駅では部分開業のたびにアンケートを取って検証を重ね、動線ごとにカラーを設定、ゲートを色分けし、一目で識別できるサインとしました。博多駅で、ぜひ確かめていただきたいと思います。

### 本部長 から

常務執行役員  
新幹線管理本部長  
真野 辰哉



3月12日、九州新幹線が全線開業となり、山陽新幹線との間で相互直通運転が実現しました。

この日のために、様々な設備の新設や改良工事、車両の新製や試運転、相互直通運転を行うに当たっての業務の再構築等、新幹線輸送の安全と安心の追求、CS向上に向けた取り組みを着実に進めてきました。

これは、新幹線管理本部全社員、グループ会社ならびに関係の皆さんが、組織を越えた連携のもと推進していただいた賜物だと考えています。

私たちは、この山陽・九州新幹線相互直通運転の開始をひとつのゴールではなく、新たなスタートととらえ、「チーム新幹線」のメンバーが一丸となって、もっと安全・安心で快適な新幹線の実現を目指し、取り組んでいきます。

## e5489・エクスプレス予約

平成23年3月の山陽・九州新幹線直通  
運転開始に伴い「e5489」サービスを開始



しました。「e5489」は携帯電話やパソコンから、山陽・九州新幹線や特急列車の予約・変更ができるサービスです。あわせて「5489サービス(e5489、電話予約サービス)」でご予約のきっぷをJR九州エリアでもお受け取りいただけるようになり、山陽・九州新幹線が大変便利にご利用いただけるようになりました。

また、JR東海と共同で東海道・山陽新幹線の会員制ネット予約「エクスプレス予約」も提供しています。ネットで予約したきっぷを券売機等でスピーディーにお受け取りいただけるだけでなく、EX-ICサービス



なら、ご乗車の際にきっぷのお受け取りが不要で、EX-ICカードを新幹線改札機にタッチするだけで、便利かつスムーズにご利用いただけます。

## 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、「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等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」を展開しています。

マナー向上のテーマについては、世の中の動向や「お客様の声」を参考に選定しています。

## 異常時における取り組み ～輸送障害発生後における対応～

安全かつ、早期にダイヤを復旧するためには、指令所が統括的な立場となり、関係する駅係員、乗務員、車両系統、工務系統社員等による綿密な連携が必要です。平成23年8月24日にJR京都線山崎駅構内宝寺踏切で発生した、大型トラック立ち往生による輸送障害では、多くのお客様に多大なご迷惑をおかけしましたが、関係する系統の社員がそれぞれの役割を果たし、被害を最小限に食い止めることができました。

### 駅

JR京都線で大規模なダイヤ乱れが発生すると、高槻駅は普通列車の折り返し運転や、他私鉄への振替輸送等について、まさに「要」の部分となります。その際最も大切なのがお客様への案内です。多くのお客様は、案内放送をお聞きになり行程を決められます。普通列車と振替輸送ではどちらが早いのか、後続の快速と比べるとどうかなど、正確な情報を迅速にお届けできるよう、指令所と綿密に連絡を取りあっています。

また、これらの取り組みにはまだまだ改善の余地があるとも感じています。工夫を重ね、情報収集の体制改善等を図っていきます。



京都支社  
駅支援課  
(高槻駅在勤)  
**岡 靖司**

### 指令所

修正ダイヤを伝達

JR京都線・神戸線の輸送指令長として、ダイヤ乱れの際、列車の運転休止や行き先変更等を実施し、ダイヤを正常に戻す方策を検討・決定しています。今回のように、トラックが立ち往生し、レッカー車による撤去作業が必要か、時間はどれくらいかかるかなど判断しづらい要素が加わると、輸送指令の業務は格段に難しくなります。

しかし、お客様に安定した列車ダイヤを提供することが使命だということ、そして関係する多くの社員が連携し、“チーム”として努力していることを心に置いて、絶対にやり遂げるという強い思いを持ち、業務に取り組んでいます。



大阪総合指令所  
(京都・神戸線指令長)  
**川口 直**

修正ダイヤの  
検討・作成

### 指令所

関係箇所と協力して車両や乗務員の運用計画を立て、指示を出す、運用指令長を務めています。指令員は、乗務員からの無線等による限られた情報から、発生事象の全体像を把握しなければなりません。異常時には、過去の経験に頼りすぎずはげなげと注意を払いつつ、自らの感覚を信じ一歩先を読んだ手配を行うといった動きも重要になります。お客様の安全と現場にいる社員の安全を第一に、対応しています。

JR西日本が世界一安全な鉄道会社だと言っていただけのように、今何ができるかを考え続けることが大切だと思っています。



大阪総合指令所  
(運用指令長)  
**龍野 二三男**

### 車両区所

修正ダイヤに基づいた車両の手配指示

車両区所は、受け持つ車両の運用計画の作成や、検査周期の管理等を業務のひとつとして担っています。車両の運用は通常、検査周期を見越した余裕ある計画のもと行いますが、ダイヤが乱れ、長時間にわたる運転見合わせを実施すると、大幅な変更も発生します。ダイヤ乱れの際にも検査周期をしっかりと見て、指令所と連絡しあい、定期検査が近づいている車両は、極力もとの計画から外さないよう、手配します。

お客様と直接接する機会の少ない職場ではありますが、正確な、早目はやめの手続きが、お客様の安全に直結していると考えています。



網干総合車両所  
係長  
**吉田 雄一**

### 乗務員区所

修正ダイヤに基づいた乗務員の手配指示

運転士は所属区所により運転できる車両や線区が異なります。大阪電車区でも特急電車や普通電車等、運転できる車両や線区が運転士個々によって異なります。そのため、ダイヤ乱れの際に列車の行先変更等で、車両の運用が変わると、運転士の担当列車も変わり乗務できなくなることもあり得ます。

大阪電車区では、ダイヤ乱れの際に、指令所や他の運転区所と連携を取りながら、運転士が充当できないために列車を運行できないということがないよう、京阪神地区における運転区所の中核として力を発揮できるよう努めています。



大阪電車区  
係長  
**一ノ木 泰**

## お客様への質の高い情報の提供

### 異常時の情報提供設備の充実

駅に設置した「異常時情報提供ディスプレイ」や「LED発車標」等を活用し、お客様に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、お出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、主に近畿圏の駅係員には列車の遅れ、列車の位置、発車順序等が確認できる機器「Super-TID」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。



車内ディスプレイ(321系電車)



Super-TID



異常時情報提供ディスプレイ(駅)



LED発車標

## お客様に安心してご利用いただくための取り組み

### 駅や新幹線車内へのAED設置

新幹線の全駅と全編成、在来線ではお客様のご利用が一日当たり5千人以上の駅コンコースと、10万人以上の駅のホーム上にAEDを設置しています。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。



駅設置のAED



車内AED

### 痴漢防止の取り組み(近畿圏)

お客様に安心してご利用いただくため、女性専用車の全日・終日設定に加え、お客様から寄せられた痴漢等迷惑行為の情報を警察に通報し、巡回強化等につなげるとともに、「痴漢防止

キャンペーン」による啓発活動を実施するなど、痴漢被害等の防止に取り組んでいます。



痴漢防止キャンペーン

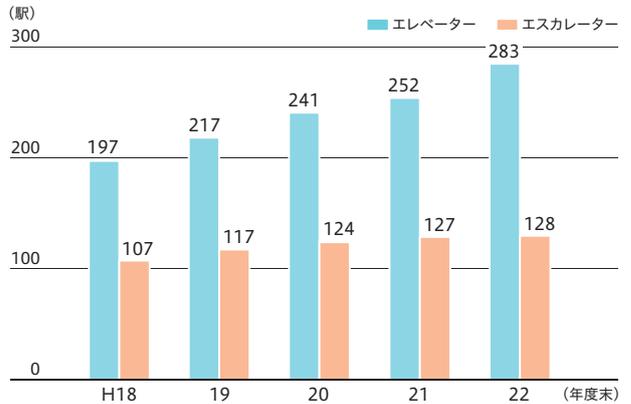


女性専用車

### 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」等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等の社会的要請に基づき、すべてのお客様に安心して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多目的トイレの設置等を進めています。

#### ■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

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、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取り方や、駅の状況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