

CS (お客様満足)

主な取り組み

- 2011.4.18
女性専用車の設定を
全日・終日に拡大
- 2011.5.4
OSAKA STATION CITY開業
- 2011.7.23
エクスプレス予約の
スマートフォンへの対応
- 2011.12.13
CSフェスティバル開催
- 2012.5.11
京阪神地区の主な線区を
対象に、ホームページで
遅延証明書の発行を開始



OSAKA STATION CITY
2011年5月4日、関西・大阪の玄
関口として、OSAKA STATION
CITYが開業しました。



CSフェスティバル
現場社員から役員までが一体と
なってCS活動を体感することを
目的として、CSフェスティバルを
実施しています。

推進責任者のコメント

取締役兼常務執行役員 鉄道本部営業本部長 **柴田 信**
鉄道本部営業本部 CS推進部長 **多田 真規子**



基本的な考え方

鉄道は、日々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。世の中のさまざまサービスが進化を続けているように、私どもの提供する輸送サービスも現状に満足するのではなく、お客様の声やご期待をしっかりと受け止め、常に品質を向上させていきたいと考えております。社会からの信認を得て事業を営むという公共性の高い事業を担う私どもにとって、安全・安心な鉄道という土台をしっかりと築いた上で、お客様に信頼いただける列車運行、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の観点で不可欠であると考えております。

JR西日本グループ社員一人ひとりが、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、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続けることで、将来にわたって愛される鉄道を目指してまいります。

2011年度の総括

山陽・九州新幹線の直通運転開始、OSAKA STATION CITYの開業という大きなプロジェクトを完遂させていただき、列車の旅や駅空間での発見や感動を楽しんでいただくなど、より高品質なサービスの提供に努めてまいりました。また、e5489のサービス拡大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連絡定期券の発売など、利便性の向上を着実に図ってまいりました。

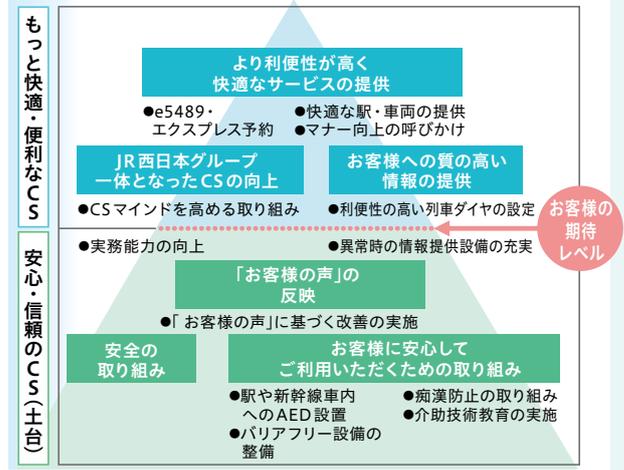
一方、グループ会社と一体となり、CSミーティングの実施や教育ツールの活用を通じ、お客様をより一層意識して業務に励むよう、社員のマインドアップにも取り組んできました。おかげさまでお客様から頂戴するおほめも増加しています。

このほかにも、折れにくい踏切遮断棒の整備など、安全・安定輸送に寄与する設備の設置をはじめ、ダイヤが乱れた際のお客様への情報提供の改善などを行ってきているほか、お客様の安心につながる取り組みとして、女性専用車の全日・終日化や、痴漢など迷惑行為防止のため警察との連携強化などに取り組んでいます。しかし、お客様からの幅広い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、今後も継続的、計画的にCSの向上に取り組んでまいります。

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きています。私どもの鉄道サービスも、お客様に継続してご利用いただくために、ご意見、ご期待に真摯にお応えし、さらにはご期待を超えられるよう、ニーズに基づく改善を積み重ね、利便性が高く快適な、より良いサービスを目指してまいります。また、お客様満足の基本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。

CSの考え方



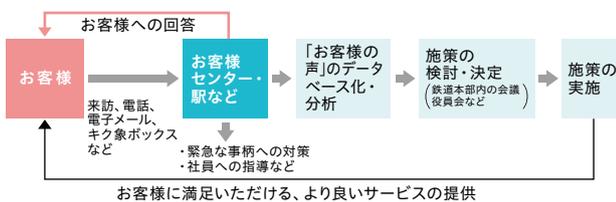
Plan 「お客様の声」などへの対応の充実
方針 **ニーズを原点到、商品・サービスを提供**

Do ご意見・ご要望などへの対応を迅速化、多様化
取り組み

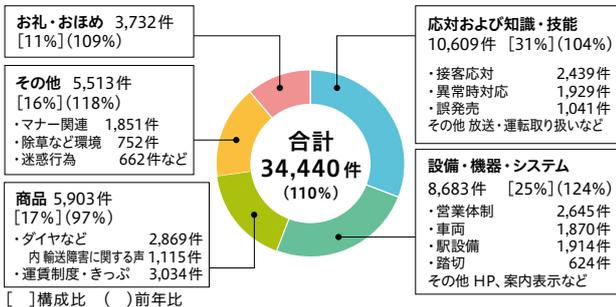
ご意見・ご要望やお問い合わせは駅係員や乗務員などがお伺いするほか、主な駅に「キク象ボックス」を設置するとともに、電話や電子メールで承る窓口として「JR西日本お客様センター」を開業し、CSの原点である「お客様の声」を伺う窓口の充実を図っています。いただいた「お客様の声」に対しては速やかに内容を確認し、必要な対策を実施しています。

「JR西日本お客様センター」では、お待たせする時間の短縮と通話機会の向上を図るため、オペレーター数の適正化のほか、運行情報、きっぷの受け取り、忘れ物などよくあるご質問に関するホームページ情報の充実などに取り組んでいます。

■「お客様の声」の流れ



■「お客様の声」内訳 2011年度に寄せられた「お客様の声」は約34,000件でした。



毎年約30,000件の「お客様の声」をお寄せいただいております。継続的に増加傾向にあります。2011年度は、「おほめ」「ご意見・ご要望」とともに、OSAKA STATION CITYの開業などの新規施策や、東日本大震災などの災害に関するお声を多くいただきました。割合の多い「接客・応対」に関するお声は、ダイヤ乱れの際にご迷惑をおかけするお客様の数に概ね連動して増減する傾向にあり、9月の台風被害などに関するお声を多くいただいております。そのほか「設備・機器・システム」に関しては、車内消灯や冷房など、節電に関するお声も多く、具体的な施策の参考とさせていただきます。

また「踏切の遮断棒が折れている」など、安全に関するお声をいただいております。迅速な対応につなげています。

Check 「お客様の声」を活かし、
評価 **先手の対策を進めます**

お客様のご指摘に対し、改善や回答を迅速に行う取り組みは進みつつありますが、いただいたお声を基にお客様のニーズを施策にさらに的確に反映していきたいと考えています。



CS推進部 担当課長
岩崎 隆利

Do 「お客様の声」に基づく改善の実施
取り組み

寄せられた「お客様の声」に基づき、列車ダイヤの見直しや駅設備の充実といった経営施策への反映、現場での安全や接客における課題の改善などの取り組みを全社的に進めています。また、主な改善事例をホームページやポスターでお知らせしています。

ホームページで遅延証明書の発行を開始

2012年5月から、京阪神地区の主な線区を対象に、ホームページでの遅延証明書の発行を始めました。列車が遅れた際に、窓口と並ぶことなく遅延証明書を取得していただくことができるようになりました。



改善事例をポスターで公開

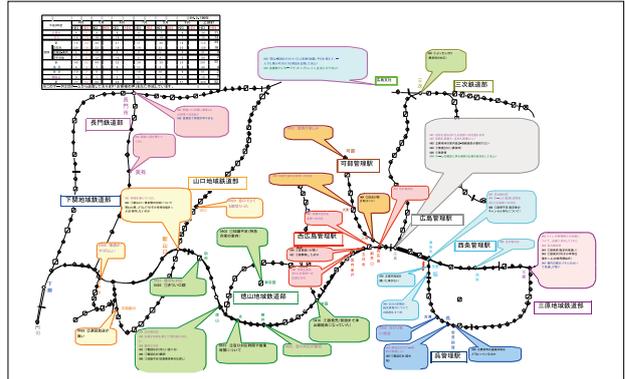
「列車運行情報」を改善

ホームページの運行情報提供では、2012年8月から従来の「30分以上」を「15分以上」(京阪神地区の朝ラッシュおよび山陽新幹線は「10分以上」)として遅れをお知らせすることとし、異常時の情報提供の充実を進めています。

「お客様の声」をマップ化し、サービス向上に活用

広島支社では、過去に寄せられた「お客様の声」を季節ごとに分析し、繰り返しいただいているご意見を事前に反映させる取り組みを行っています。新学学期の通学定期券発行の取り扱いのお願いや、お客様の多い時期のみどりの窓口混雑緩和など、過去の「お客様の声」を路線図に記載した「お客様の声マップ」を作成し、それぞれの時期に応じた取り組みができるよう、駅での勉強会などで活用しています。

■お客様の声マップ ご意見などを路線図に記載し、時期に応じた取り組みに活用



Action さまざまなチャネルを整備し、
今後の方針 **お客様に向き合います**

今後とも、いただいた「お客様の声」に迅速に対応していくとともに、お客様のご期待にお応えすることができるように、さらなる「お客様の声」の把握に努めていきます。また、お声に基づき改善した内容をお客様にしっかりと伝える取り組みも、より一層推進していきます。

Plan 方針 より利便性が高く、快適なサービスの提供
もっと満足していただける鉄道サービスへ

Do 取り組み 快適な駅・車両を提供

お客様に快適にご利用いただくため、駅の橋上化やトイレ・バリアフリー・サインなど設備の整備を進めています。また、より安全・快適な新型車両の投入を行っています。

2011年5月に開業したOSAKA STATION CITYでは、駅ビルと鉄道の案内を一体化した分かりやすいサインを設置し、また、多言語に対応したインフォメーション(案内所)を設けるなど、海外からのお客様にも分かりやすいご案内ができるように取り組んでいます。



OSAKA STATION CITY

2012年3月に新規投入した287系「くろしお」は、車体の強度を高め、さらに安全性を向上させるとともに、座席の足元スペースの拡大や女性専用トイレの設置なども行っています。



287系「くろしお」

Do 取り組み より利便性が高いサービスを提供

携帯電話やパソコンから列車の予約ができるサービスとして、当社では山陽・九州新幹線および在来線特急などを対象とした「e5489」と、東海道・山陽新幹線を対象とした「エクスプレス予約」(会員制)を提供しています。2012年度には、「エクスプレス予約」において、これまでの「のぞみ」「ひかり」「こだま」に加え、「みずほ」「さくら」も予約できるよう改善を行いました。

また、お客様から「おほめ」をいただいた社員の声を社内イントラネットや社内誌などで共有し、サービス向上にも活用しています。

インターネットご予約はこちらをご覧ください。
<http://www.jr-odekake.net/goyoyaku/>

異常時こそ、より丁寧な接客を実行

お客様から、「遅れていた新幹線車内で、乗り換え列車など丁寧に案内され、安心できました」とおほめのお手紙を頂戴しました。

乗り換えのご案内は当然のことですが、加えて、対話に心を込めて乗務しています。

お客様のお姿を見ると、失礼かとは思いますが、「こういうことがお分かりにならないだろうな」「うちの孫くらいのお子様だ、知らん顔なんかできないぞ」と、自分の家族のように思い、自然と体が動きます。



大阪新幹線車掌所 車掌
野中正一

Check&Action 評価と今後の方針 ソフト・ハード両面で、きめ細かく改善を重ねていきます

ソフト面では、「お客様の声」でご指摘が増加傾向にあった「きっぷなどの誤った発売」の減少に取り組みました。ハード面では、駅のバリアフリー化工事を進め、2011年度で全整備対象

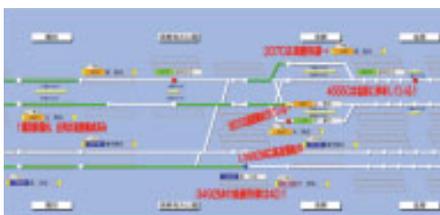
371駅中283駅が完了しました。また、インターネット予約の改善を行ってきましたが、スマートフォンの普及などを背景に、ご利用がさらに増加すると見込まれることから、「お客様の声」を大切に、改善を重ねていきます。今後も、より安全で、より使いやすい設備やシステムを整備していきます。

Plan 方針 お客様の安心につながる取り組みの実施
安全・安心を守るために

Do 取り組み 輸送障害への対策と異常時対応の充実

業務用携帯端末の活用による異常時ご案内の充実

ダイヤの乱れなど「異常時」が発生した際、先着列車の案内など、きめ細かい運行情報を提供することへのご要望が増えていきます。そこで、異常時のお客様へのご案内を充実させるため、列車の遅れはもとより、列車の位置、発車順序などを係員が視覚的に把握できる「Super-TID」の導入を進めています。2012年度は、駅係員だけでなく、車掌も業務用携帯電話として「Super-TID」を実装したスマートフォンを所持し、お客様へより分かりやすい案内ができるように取り組みを進めています。



Super-TID画面
(TID:Traffic Information Display: 運行情報表示装置)

湖西線の強風対策

湖西線では、強風による運転見合わせにより、ご利用のお客様にご不便をおかけしていました。そこで、2008年12月に比良・近江舞子駅間の山側2.9kmに防風柵を設置し、列車の安全性向上・安定輸送確保に効果を上げています。2012年2月には、近江舞子・北小松駅間の山側1.3kmを延長し、さらなる輸送サービスの向上を図っています。



防風柵

関係者の協力と工夫で、設置の難しさも克服しました

強風時の運転見合わせなどによるお客様へのご迷惑を少しでも減らすため、防風柵を延伸しました。対策実施後は、3月の強風「比良八荒」が吹く時期も、影響を最小限に抑えることができました。



近畿統括本部 施設課
山崎美左治

用語解説 ●風による速度規制: 2005年12月の羽越本線における列車脱線事故に鑑み、2006年1月より、それまでの規制を強化し、風による運転規制のある箇所については、風速20m/sで速度規制(25km/h)、風速25m/sで運転中止としています。ただし、防風柵設置箇所では、風速25m/sで速度規制(25km/h)、風速30m/sで運転中止としています。

Do | 日々の鉄道ご利用の中の
取り組み 「安全・安心・快適」を向上

女性専用車の設定

安心してご利用いただける車内空間を提供することを目的に、JR京都線、JR神戸線、大阪環状線などの京阪神エリアにおいて女性専用車を設定しています。2011年4月からは、全日(土曜・休日を含む)、終日(始発から終電まで)に拡大し、女性専用車をより多くのお客様にご利用いただけるように、駅のディスプレイやポスター、車内ディスプレイでお知らせしています。



駅のポスター

ホームの安全性向上のため、列車ダイヤを見直し

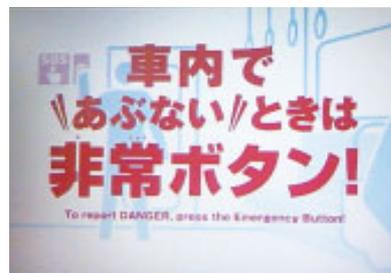
阪和線東岸和田駅では、従来、朝の通勤時間帯に快速列車から降車されたお客様で混雑したホームを特急列車が通過する状況がありました。これについて、駅社員の意見により、2011年3月のダイヤ改正で一部列車のダイヤを見直し、ホーム上の安全を向上しました。

また、姫路駅の播但線ホームにおいても、上下列車の時刻を見直してホーム混雑時に列車が動き出す状況を改善しました。

Do | 安全に関してお客様にご協力を依頼
取り組み

お客様に安全・安心してご利用いただくため、駅や車内での安全確保、秩序維持などについて、駅のディスプレイやポスターなどにより、ご協力をお願いしています。

- テーマ ・ホームの安全(2011.4.12) ・エスカレーター(2012.1)
- ・ホーム非常ボタン(2011.7) ・車内非常ボタン(2012.3)
- ・つり革・手すり(2011.10) ・かけ込み乗車(2012.4)



安全性向上のため、ご協力をお願いしています

Check&Action | 「輸送品質」のさらなる向上を
評価と今後の方針 目指してまいります

輸送障害を減らすための取り組み、駅のディスプレイなどによる異常時の情報提供の充実、安全やマナー向上について、お客様にご協力をお願いする取り組みを進めています。より高いレベル

を目指して、引き続き、お客様のニーズから課題をとらえてダイヤや設備などの改良を重ね、輸送品質の向上を図り、お客様のご理解・ご協力を得つつ、より安全で安心してご利用いただける鉄道づくりに努めていきます。

Plan | JR西日本グループ一体となったCSマインドの向上
方針 考動を重ねて、より良いサービスを現場から

Do | 創意工夫で業務品質向上に取り組む
取り組み

CS向上には「全ての仕事はお客様につながっている」ことを理解し、「考動」を積み重ね、仕事の質を高めていくことが大切だと認識しており、ツールの作成、教育、相互理解を図るための意見交換、取り組みの発表の場の提供などにより、CSマインドの醸成に取り組んでいます。



CS ツール

CSミーティングの開催

職場内や職場間でCSミーティングなどを開催し、CSについて皆で考え、理解を深めています。新幹線では、JR東海、JR九州、当社の車掌が定期的集まって意見交換を行い、CS向上に向けた連携を図っています。



CS ミーティング

部外講師によるCSセミナーの開催

役員、管理職(現場長を含む)を対象に、本社・支社において部外講師をお招きし、CS向上セミナーを開催しています。2011年度は延べ15回開催し、1,500名以上が受講しました。



Check | 一人ひとりが「波」を起こすことで
評価 お客様に感動を届けましょう

最初は小さなアクションでも、気付くと大きな波となってお客様に感動を届けます。「波」を起こすため、一人ひとりが主体的に考動することが大切であるとセミナーを通じて伝えています。



株式会社ビジョナリー・ジャパン 代表取締役 鎌田 洋 様

Action | CSマインドの向上により
今後の方針 業務の質を高めていきます

例えば、「お客様の声」のお礼・おほめをいただくことが年々増えていることなどから、CSマインドは高まりつつあると考えています。今後もさまざまな取り組みによりCSマインドを向上し、日々の業務の品質向上につなげていきます。