

CS(お客様満足)

社会に提供する価値

- ・輸送品質の高い鉄道をはじめ、お客様に安心・信頼してご利用いただくためのサービス
- ・お客様の期待を感じ取り、多様なニーズにお応えする快適・便利なサービス

推進責任者のコメント 取締役兼常務執行役員 鉄道本部副本部長、
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

鉄道事業を核とするJR西日本グループは、日々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。

公共性の高い事業を担う私たちは、将来にわたってお客様や社会から信頼をいただき、お客様を起点とした事業運営を継続して行うことにより、ご提供する価値を高めてお客様に繰り返しご利用いただき、「JR西日本ファン」になっていただけるような企業グループでありたいと考えています。

そのためには、お客様のニーズやご期待を把握するとともに、社会の動向をしっかりと見据え、それにお応えする安全やサービスに着実に反映させていくことが不可欠です。すなわち、日々の業務を通じて高い感度でニーズを把握し、商品などに反映させるとともに、私たちがお客様のために何をさせていただかを自ら考え、行動に移すことを積み重ね、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きます。

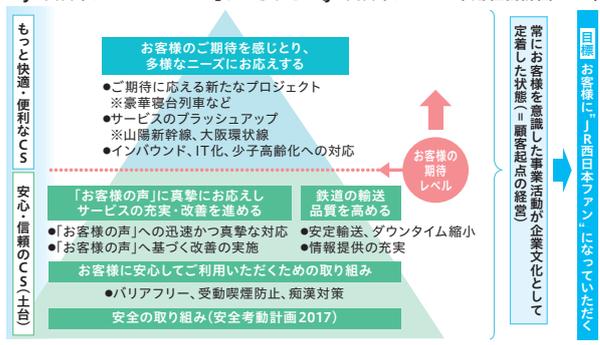
特に、輸送品質の高い鉄道サービスの提供は、大変重要な課題と受け止めています。徹底した安定輸送対策とお客様視点でのご案内の充実により、信頼してご利用いただける高い輸送品質を実現するべく努力を続けていきます。

こうした取り組みに加え、1987年の会社発足時より当社グループへの貴重なご提言、ご意見として伺ってきました「お客様の声」については、今後ともより一層、迅速かつ真摯にお応えしていくとともに、いただいたお声に基づいてお客様の視点に立ったサービスの充実や改善を進めていきます。

そのうえで、こうした「お客様の声」に基づく改善事例やグループがめざすサービスについて、社会やお客様に広く積極的にお伝えすることで、当社の取り組みをご理解いただけるよう努めていきます。

そして、これらの取り組みを企業文化として定着させて、「顧客起点の経営」を実現していきたいと考えています。私たちは、より多くのお客様に「JR西日本ファン」になっていただけるよう、CSの「次の一歩」を力強く踏み出し、将来にわたって愛される鉄道をめざしていきます。

■ JR西日本グループでの「CS」がめざすもの (JR西日本グループ中期経営計画2017)



2012年度の総括

2012度はエクスプレス予約の「みずほ」「さくら」への対応や交通系にカード全国相互利用開始など、より簡単に、よりスピーディにご利用いただけるような取り組みとともに、海外からのお客様やシニア世代向け商品の充実といった、新たなニーズにお応えする商品開発を着実に実施してきました。

また、災害などにより列車ダイヤが乱れた際の情報提供の充実や、踏切遮断棒の改良の実施など、お客様の声から抽出した課題を解決する取り組みも積極的に進めました。

一方、バリアフリー設備の整備など、アクセス向上については従来から継続的、計画的に進めてきています。さらに、マタニティマークを関西私鉄各社と共同で導入して普及促進に努めたほか、車内などの迷惑行為を防止するキャンペーンを警察と連携して行うなど、安心してご利用いただくための取り組みにも注力しています。

しかし、お客様のニーズは日々変化していることから、今後も継続的、計画的にCSの向上に取り組んでいきます。

今後の方針

「JR西日本グループ中期経営計画2017」の初年度にあたり、一人ひとりが自らの仕事の質を高めるとともに、各部門が連携したチームワークでの取り組みにより、まずは目標に向かって着実なスタートを切っていきます。

JR西日本グループに働くもの一人ひとりが、日々、安全で安心・信頼してご利用いただける土台をより確実なものにしていくとともに、快適・便利にご利用いただける商品やサービスをご提供していくため、引き続き取り組んでいきます。

P より利便性が高く、快適なサービスの提供

D 交通系ICカードの全国相互利用サービス開始

当社の「ICOCA」をはじめとする10の交通系ICカードによる全国相互利用サービスを、2013年3月23日から開始しました。これにより、お手持ちの交通系ICカード1枚で、参加事業者すべてのエリアで、鉄道とバスが利用できるようになりました。また、各カード加盟店で、電子マネーによるショッピング※にも利用できるようになりました。



※PiTaPaを除きます。

共通のシンボルマーク

D スマートフォン用情報ページ「山陽新幹線便利帳」を開設

山陽新幹線をご利用のお客様がご乗車前に最新の情報を手軽に取得いただけるように、2013年3月、当社ホームページ「JRおでかけネット」内に、スマートフォン用情報ページ「山陽新幹線便利帳」を開設しました。運行情報をはじめ、時刻・運賃検索、空席案内など、便利なコンテンツを選定しました。あわせて「車内販売割引クーポン」や「山陽新幹線公式キャラクター『カンセンジャー』壁紙画像・ムービー」の配信も行っています。



スマートフォンの「山陽新幹線便利帳」画面

CS(お客様満足)

私の次の一歩 分かりやすいご案内のため、参加事業者で議論を重ね、シンボルマークをつくりました

全国相互利用の参加事業者が集まり、サービス内容を検討するワーキンググループの取りまとめ役を務めました。共通で行う具体的なサービス内容の合意に向けて事業者間の調整に苦労しましたが、全国相互利用サービスの共通理念である「お客様の利便性向上」にこだわって議論しました。シンボルマーク検討当初は、その必要性についてさまざまな意見が出ましたが、分かりやすいご案内のために必要と訴え、作成への合意を得ることができました。今回築いた参加事業者との連携をさらに深め、より便利で快適なICカードサービスの実現をめざします。



営業本部 河野 宏

D 特急「はるか」の車内字幕案内を4カ国語対応へ

海外からのお客様へのサービスを充実させるため、海外からのネット予約、駅での多言語通訳サービス、外国語ホームページのリニューアルなどを行っています。

閑空特急「はるか」については、2013年春のダイヤ改正時にあわせて、車内字幕案内を2カ国語(日本語・英語)から4カ国語(日本語・英語・韓国語・中国語(簡体字))に増やしました。デッキに設置した荷物置き場の使用方法を示すステッカーにも「韓国語」「中国語(簡体字)」の表記を追加しました。



日本語・英語・韓国語・中国語になった特急「はるか」の車内字幕案内

D 列車の遅延情報をよりきめ細かに提供

ホームページに掲載する列車運行情報の「遅れ」について、従来は「30分以上の遅れ」から掲載していましたが、よりきめ細かな情報を提供するため、2012年8月より、「15分以上の遅れ」(京阪神エリアの朝ラッシュ時および新幹線は「10分以上の遅れ」)からご案内を行い、さらに2013年3月からは表示エリアの細分化を実施しました。またスマートフォン対応、振替代行輸送区間のビジュアル化などのリニューアルを行いました。

このほか、京阪神エリアの主な線区を対象に、ホームページ上で遅延証明書を取得していただくことができるようにしました。



スマートフォンの「列車運行情報」画面

C 利便性を高める施策を積み重ねたことにより、一定の評価

お客様へのご案内の充実をはじめとした利便性向上施策を、重要性・緊急性を一つひとつ検討しながら、着実に実施してきました。その結果、インターネット予約について「お客様満足度調査*1」(自社調査)での評価が向上したほか、その他のサービスについても、お客様からのご指摘の減少やお褒めの増加がみられるなど、一定の評価をいただけたと考えています。

A お客様のご期待を感じ取り、多様なニーズにお応えしていきます

海外からのお客様やお子様連れのお客様による新たなニーズへの対応や喫煙ルームの整備など、社会の変化に応じた商品やサービスの開発、改良とともに、新幹線駅への異常時情報提供ディスプレイの整備や大阪環状線駅的美装など、さらなるCSの向上を図っていきます。

用語解説 ●*1 お客様満足度調査: JR西日本グループが提供するサービスの現状を把握し改善を図る目的で、主な駅でお客様にアンケート用紙をお渡ししてご回答をお願いする方法で行っている調査。

P お客様の安心につながる取り組みの実施

D ダイヤ乱れ時の情報提供をさらに充実

ダイヤ乱れ時のご案内を充実するために、「異常時情報提供ディスプレイ」を駅に増設しました。このディスプレイやポスターを活用し、振替輸送実施時には最寄りの他鉄道の駅までの道順などをビジュアルでもご案内するようにしています。また、先行・後続列車の位置や今後の運行順序などを把握できるSuper-TID*1を装備したスマートフォンを、2012年7月から京阪神の各車掌区所に配備し、先着案内も含めた異常時の情報提供のさらなる充実に取り組んでいます。



異常時情報提供ディスプレイ

私の次の一歩

他の鉄道事業者とともに、振替輸送実施の円滑化に取り組んでいます

運行不能時のお客様への代替手段として、可能な限り振替輸送を実施しています。振替輸送のときにお客様にできる限りご迷惑をおかけしないため、京阪神地区の鉄道事業者と3か月に一度会議を開き、振替輸送に関する課題解決を図っています。これまで、振替輸送を開始するまでに場合によっては事故発生から40分を要する時もありましたが、各社のご協力を得て、概ね20分に短縮できました。施策を「形」にできたのは、京阪神地区の鉄道事業者との調整を行っていた京都・大阪・神戸の3支社と輸送を管理する指令所が、近畿統括本部*2の発足により同じ組織となったことで、連携しやすくなったことも大きいと思います。



近畿統括本部 営業課 (左から) 青木 和茂、井野 貴司

私の次の一歩

Super-TID端末を最大限活用し、異常時にもきめ細かな案内放送に努めています



(左から) 姫路列車区 車掌 井上 祐作 明石車掌区 車掌 孝橋 正則

Super-TIDの最新の運行情報を活用したきめ細かな案内放送を行ったことで、お客さまからおほめをいただいたこともあります。この便利さを周りの車掌にもっと広めたいと思い、端末を活用した案内マニュアルを作成しました。異常時訓練では端末を活用し、どのような情報を入力し案内すればよいか練習しています。「JR西日本ファン」の拡大に向け、お客様の期待を超えるようなご案内ができるよう、今後も職場全体のスキルアップに努めます。

用語解説

- *1 Super-TID (Traffic Information Display): 列車の遅れなどの運行情報を視覚的に把握できる業務用アプリ。
- *2 近畿統括本部: 2010年に発足した、京阪神地区の輸送サービスなどを一括管理する支社。それまで本社鉄道本部所属だった大阪総合指令所も近畿統括本部発足の際に、その中に入りました。
- *3 FAQ (Frequently Asked Questions): 頻繁に尋ねられる質問。

C 各部門が設定した具体的なテーマに重点的に取り組み、概ね達成

お客様の声から抽出した課題をもとに、踏切遮断棒折損対策などのテーマを設定し、重点的に改善に取り組みました。また、ベビーカーをご利用の方や高齢者の方、障がいをお持ちの方など、皆様にとって安心してご利用いただけるよう、バリアフリー設備をより多くの駅に整備することし、計画的に進めています。一方、車内空調の適正管理など、進捗途上のテーマについては、継続的な取り組みが必要だと考えています。

A 輸送品質の高い鉄道をつくるとともに、取り組みをお客様や社会の皆様積極的に伝えていきます

風速管理装置の信頼性向上や橋桁への自動車の衝突防止対策など、輸送品質向上に向けた取り組みを着実に進めるとともに、マニュアルに基づく訓練を重ねるなど、輸送障害が発生した場合の影響の最小化やお客様視点でのご案内の充実や改善を引き続き進めていきます。

さらに、「お客様の声」に基づく改善事例や、当社グループの取り組みについてご理解いただけるよう、社会やお客様に広くお伝えしていきます。

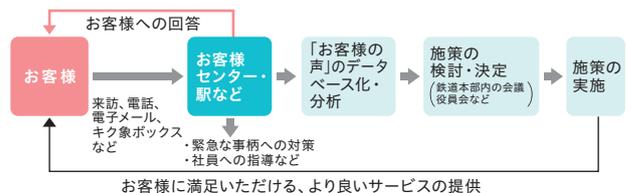
P 「お客様の声」対応の充実

D より迅速、丁寧な対応へ

ご意見、ご要望やお問い合わせは、CSの原点である「お客様の声」として、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、お電話をお待たせする時間の短縮のほか、ホームページのFAQ*3の充実などに取り組んでいます。また、回答に日時を要する事柄については、途中経過のご報告を行うなど、より丁寧な回答を心がけています。

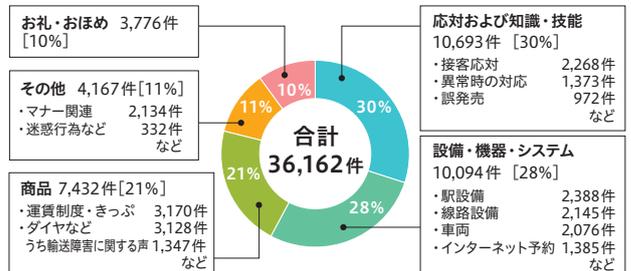
また、いただいたお声をデータベース化し、それを活用して全体の傾向から解決すべきテーマを抽出するなどして、計画的に改善に取り組んでいます。

■「お客様の声」の流れ



お客様に満足いただける、より良いサービスの提供

■「お客様の声」内訳 2012年度に寄せられた「お客様の声」は約36,000件でした。



D 快適な車両、駅を提供

「お客様の声」に基づいて、お客様の視点からのサービスの充実や改善を図るべく、車両設備の改良や駅設備の改良などに取り組みました。

223系車両の補助シート取っ手の見直し

アーバン路線に投入されている223系車両の補助シートは、取っ手が小さすぎて下ろしにくいというお声をいただいています。そこで、使いやすい取っ手を考案し、2013年度から順次交換を進めています。



補助座席の隙間への落とし物対策

補助シートの隙間に、スマートフォンやICカードを落としてしまうと、拾い上げることができないといったお声が寄せられて



223系車両の補助シート取っ手

いることから、隙間に小物が落ちにくい構造へ変更を進めています。

これらの改善事例は社内誌やイントラネットに掲載し、事例の共有化を図るとともに、ホームページや車内ポスターなどで社外にも定期的に発信しています。

D ご不要になった定期券を払い戻す条件を見直し

月単位での払い戻しとなるご不要になった定期券については、これまで、「有効期間開始後3日以内」に限り、日単位で払い戻しを行ってきました。しかし、連絡定期券を発売している他交通機関などと協議し、2012年10月から、日単位での計算で払い戻す条件を「開始後7日以内」まで行えるように見直しました。

詳しくはWEBで [JR西日本 お客様の声](#) [検索](#)

C 「お客様の声」に対し真摯にお応えする実績を重ねた一方で、回答に要した日数は増加

2012年度は、約36,000件の貴重な「お客様の声」をいただくことができました。これらのお声については、例えば「駅構内のトイレの入口の段差が危ない」といったご指摘に対して、具体的な改善計画までお客様にお答えするケースも増加させることができました。

一方で、回答に要した平均日数が前年よりも伸びており、こうした点などを改善していきます。

A 「お客様の声」に正面から向き合い、サービスの充実・改善を進めます

寄せられている「お客様の声」に対してできる限り迅速に、かつ真摯にお応えできるよう、社内の連携をより高めるなどの改善を重ねていきます。

また、いただいたお声をもとに、本社、支社、現場においてお声に基づいて課題を見つけ、それを解決すべく、お客様の視点に立ったサービスの充実や改善を継続して進めていきます。

P JR西日本グループ一体となったCSマインドの向上

D CSへの理解の向上と各職場での実践

社外講師をお招きしてのセミナーなどを実施し、役員・管理職からCSへの理解を深めています。また、各職場ではCS推進の中核となる社員を定め、「CS=仕事の質の向上」と捉え、実際に行われている好ましい仕事の進め方を共有するなど、グループ全体でCSの推進を図っています。



社外講師によるCSセミナー

D 取り組みにあたって個人の自主性を尊重

「やりがい」や「達成感」を実感するような自主性に基づく行動こそがCSの原点であるという考えのもと、仲間へ感謝の気持ちを伝えあう「ぐっジョブカード」や、事例発表会「CSフェスティバル」を実施しています。2012年度の「CSフェスティバル」では、グループ会社を含め31チームが参加し、「ロングレールの交換方法」「地域をあげてのおもてなし」「警備業のホスピタリティ」など、さまざまな職場でのCS向上のための取り組みを共有しました。



CSフェスティバル

C 一人ひとりの気づきが行動に移って初めてCSは向上

CS活動を確実に進めるには、どんなスローガンよりも大事なことがあります。

それは実際に行動に移すことです。意思が弱いからできないのではなく、どんな些細なことであっても、想像力を働かせて相手が喜ぶようなことをやってみる。「考動」することで習慣になるのです。例えば、シートベルトの着用だっ



(株)ビジョナリー・ジャパン
代表取締役
鎌田 洋 様

A グループが一体となって、CSマインドの醸成に向けた人材育成を続けていきます

人材育成を充実しCSマインドの醸成を図るとともに、一人ひとりがお客様のために何ができるかを自ら考え、行動に移すことの定着をめざし、取り組みを重ねていきます。