

CS(お客様満足)

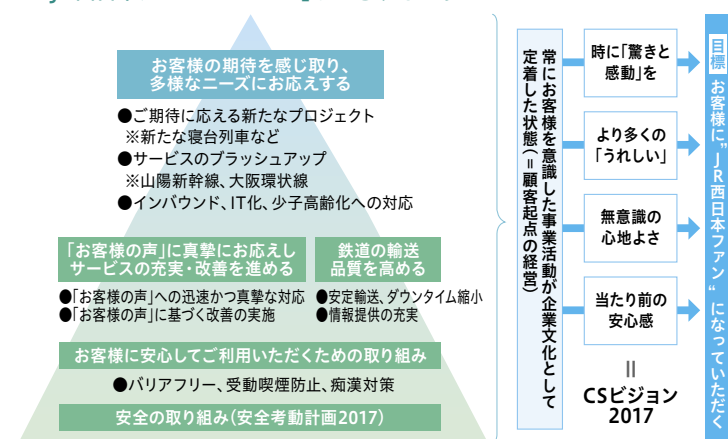
社会に提供する価値

- 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

2017年度の到達目標

お客様にJR西日本ファンになっていただく
⇒お客様満足度調査*1 4.0以上(5段階・社内調査)

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)



推進責任者

執行役員
鉄道本部CS推進部長
多田 真規子

P 「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

D 「お客様の声」を、真摯に受け止め、お応えしています

ご意見・ご要望、お礼・おほめなどの「お客様の声」は、駅係員や乗務員が直接お伺いするほか、主な駅に設置した「キク象ボックス」で承っています。また、「JR西日本お客様センター」では、電話および電子メールでのお問い合わせなどにもお応えしています。いただいた「お声」にはきめ細かにお応えするよう努めるとともに、回答に要する時間の短縮に取り組んでいます。

また、すべての「お客様の声」をデータベース化してご要望の傾向を把握するとともに、解決すべき課題を抽出するなど、お客様の視点に立った施策の推進につなげています。

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式で行っている調査

基本的な考え方

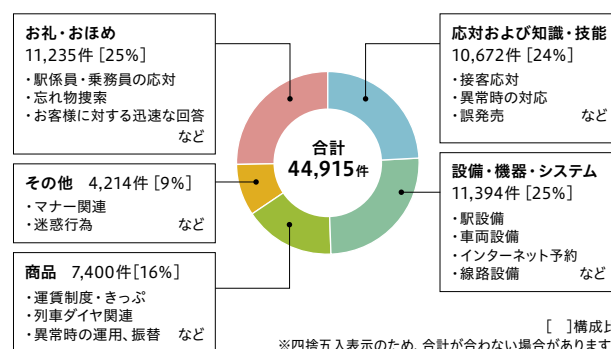
私たちは、公共性の高い事業を担うJR西日本グループとして、お客様や社会からの信認のもと、「CSビジョン2017」「CS考動宣言」を柱に、お客様とのコミュニケーションを深め、お客様を起点とした事業運営を継続して行うことで、ご提供する価値を高め、お客様に“JR西日本ファン”になっていただきたいと考えています。

そのためには、お客様のニーズやご期待を把握し、社会の動向を踏まえ、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。特に、輸送品質を高めていくことは大変重要な課題であり、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、安心・信頼してご利用いただけるよう努力を続けていきます。

また、「お客様の声」に迅速かつ誠実にお応えし、サービスの充実や改善を進めるとともに、当社をご理解いただけるよう、私たちの取り組みについて社会の皆様にも広くお伝えしていきます。

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、私たちはこうした取り組みを企業文化として定着させ、「顧客起点の経営」の実現をめざします。

2014年度に寄せられた「お客様の声」は以下の通りでした。



「お客様の声」に基づく改善事例

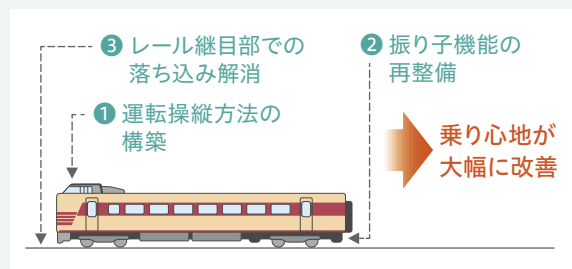
‘14以降

車内ドア表示の改善
お客様から「海外からのお客様も分かりやすいように」とのお声をいただき、221系車両など英語表記のなかった車両の一部にご案内を追加

Highlight 関係箇所が連携して「お客様の声」に対応

さまざまな系統の社員の一丸となった考動により、特急列車の乗り心地を改善しました

2013年3月より、福知山線を走る特急「こうのとりのこ」などに381系車両が導入されましたが、それまでの183系車両と比較すると運転中の車両の揺れ方が異なり、お客様から「乗り心地が悪い」「揺れがひどい」といったお声を多くいただきました。この課題に対して運転士、車両系統、施設系統の社員が集まり、それぞれの立場から対策を検討し、実行に移しました。その結果、車両の乗り心地が大幅に改善されたことで前述のようなお客様からのお声が減少し、お客様満足度向上につながりました。



Voice 私の次の一歩

揺れの実態を調査し、揺れが小さくなる運転操縦方法を構築しました



運転士の立場でできる対策はないか、と職場内で意見を出し合いながら検討を進めました。まず、「カーブで揺れが大きくなるのでは」と考え、揺れの大きくなるカーブ地点を特定し、そしてその地点における客室内の揺れを調査・分析しました。その結果、その地点で速度を落とせば揺れが小さくなることを確認しました。さらに、目的地まで時間通りに運転するために、加速・減速の仕方などについて検討を重ねました。最終的に、乗り心地改善のための操縦方法をまとめたマニュアルを作成し、運転士全体で共有することで、揺れに対する運転士の意識向上につながりました。

列車区・支社間で打ち合わせ



客室内での揺れを調査・分析



振り子機能を整備しなおし、活用しました



乗り心地のよい車両を送り出すために、本社、支社、電車区が一体となって検討を進めました。今回新たに381系が導入された区間では、地上設備の制約により381系が本来持っている「振り子」という車体が振れる機能を停止しており、それが列車の乗り心地に影響を与えていると考えました。そこで、乗り心地向上のために振り子機能の活用をめざすこととしました。振り子機能を活用しつつ、地上設備の制約の中で安全性を保ちながら走行できるよう、車体の振れ方について試験と検討を繰り返した結果、振り子機能を調整することで、安全に活用できることが分かりました。そこで、対象車両すべての振り子機能を調整することで揺れを小さく抑え、乗り心地の向上につなげることができました。

車両と台車を分離し、振り子機能活用のために整備



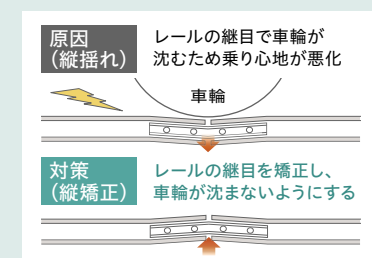
走行試験を実施



レール継目部での落ち込みを解消しました



私たち保線部門では、レール継目部分の落ち込みを解消する方法を検討しました。レール継目部分に落ち込みがあると、列車の乗り心地に影響します。従来の一般的な工法では、一定期間でレール継目部分の落ち込みが元の状態に戻ってしまうため、「縦矯正」という別の工法を積極的に実施しました。また、より安全により効率的に施工するために、試行錯誤を繰り返しながら、新しい器具を考案し活用しました。その結果、列車の揺れを少なくすることができ、お客様に快適にご利用いただけるようになったと感じています。



考案した器具を使用し、より効率的に「縦矯正」を実施



P お客様の期待を感じ取り、多様なニーズにお応えします

D アンケート調査や「お客様の声」から社会の変化を把握し、具体的な施策に反映させています

快適なお客様用設備の提供

ご利用いただくすべてのお客様のニーズにお応えすべく、駅設備のバリアフリー化やトイレの美化・リニューアルを推進しています。2014年度は大阪環状線をはじめ、各地でトイレをリニューアルしました。

Voice 私の次の一步

ご期待以上の美しい駅トイレを創ります

㈱ジェイアール西日本メンテック
駅事業部
大前 淑子

従来からあるコート剤では乾燥までの時間が長く、掃除時間に制約のある駅トイレでの使用は困難でした。そのため、トイレの臭気をとりたい、美観を向上したいとの思いで、メーカーと一緒に5年がかりで、短時間で乾くトイレ床面のコート剤を開発しました。また、コート剤を塗布するには熟練が必要なたため、社内でトイレコーティングの資格者制度を構築しました。

社会のトイレへの品質ニーズはどんどん高くなっています。見えないところにも気を配り、お客様が快適に過ごせる空間を創っていきたいです。

海外からのお客様へのご案内の充実

ITの普及や訪日観光のお客様の増加を反映し、無料Wi-Fiサービスの提供を拡大しています。2014年度は列車運行情報の多言語案内を開始し、訪日観光のお客様の利便性向上に努めています。

**‘14
12月** 訪日観光のお客様のご要望にお応えするため特急「はるか」車内で無料Wi-Fi*1の提供を開始



**‘15
3月** 関西空港駅でパスワードなどによる認証が不要なWi-Fiサービスを開始



‘15 4月 京阪神エリアなどのご利用の多い駅で海外からのお客様や耳の不自由なお客様へのご案内のため遠隔手話通訳サービス「Face Touch Me」を導入



P 輸送品質の高い鉄道をつくります

D 定時性の向上や、輸送障害時の案内の充実に取り組んでいます

ダイヤ乱れの防止と早期復旧

車両や設備の点検整備によるダイヤ乱れの防止はもとより、発生してしまった場合に早期に復旧させるため、運行管理システムの更新や列車の折り返し設備の新設を各地で実施しています。また、阪和線東岸和田駅付近では、安全性向上・付近の交通渋滞緩和・駅周辺の交流の活性化を図るため、高架化工事を進めています。2014年度は、和歌山方面行き線路を先行して高架化し、残りの天王寺方面行き線路についても高架化工事を進めています。

‘15
2月 阪和線東岸和田駅の和歌山方面行き高架ホームを先行使用開始



お客様へのご案内の迅速化

輸送障害発生時にお客様へのご案内をより迅速に行うため、駅係員・乗務員へのタブレット端末の配備やホームページによる列車運行情報の発信など、IT技術を活用した取り組みを進めています。

‘14
7月 お客様が登録された路線で列車遅れなどが発生した際に、お客様の端末に運行情報を通知する「列車運行情報プッシュ通知アプリ」の提供を開始



用語解説 *1 Wi-Fi: 無線でインターネットに接続する技術

P 私たちの取り組みを、お客様や社会の皆様に積極的にお伝えします

D お客様への情報発信と双方向コミュニケーションを推進しています

改善事例やCS向上の取り組みの発信

「お客様の声」に基づく改善事例をはじめとするCS向上の取り組みを継続して発信し、私たちの取り組みを知っていただけるよう努めています。

お客様と一緒に作るマナー向上

鉄道を安全・安心かつ快適にご利用いただくため、自治体や警察をはじめ学校や地域の皆様とともにマナー向上に取り組んでいます。近年は、車内ポスターに加え、ホームページやYoutube®でもマナーの大切さを訴えるとともに、お客様から体験談を投稿いただくブログを開設するといったマナー啓発に取り組んでいます。

‘15
6月 マナーブログに投稿いただいたマナーに関するエピソードから製作した「わたしと、だれかの、列車時間。」を放映開始

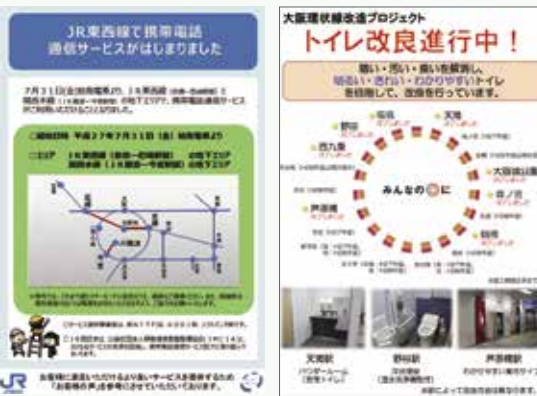
HP <http://manner.westjr.co.jp/>



Column 取り組みを現地で発信

ご利用のお客様に対して改善の内容をできるだけ詳しくご説明しています

トイレのリニューアルや駅コンコースの拡張工事といった、個別の場所に関わる改善については、ポスターなどを現地に掲示しお知らせしています。まさにその場所をご利用のお客様に対して、工事中にご不便をおかけしたことへのおわびとともに、具体的な改善点のご説明を行っています。



C CS向上を全社的な重点戦略のひとつであると認識し、お客様のニーズにお応えするための取り組みを実施するとともに、計画的な設備修繕を実施しています

輸送障害の削減や、ご案内のための情報伝達ツールの充実、また、無人駅における情報提供設備などの設置といった、CSの向上に向けた課題に対して、ソフト・ハード両面において計画的な取り組みを進めてきました。

また、増加している訪日観光のお客様のニーズにお応えするためのシステムの整備や、ご案内の強化などを行

いました。

取り組みに対しては、お客様からも評価いただいておりますが、目標の実現に向けては、今後も計画的に取り組みを継続し、安心・心地よさをはじめとした、さまざまなお客様のニーズにお応えしていくことが求められていると考えています。

A お客様満足の向上に向けた課題に対して、より計画的に取り組みを進めていきます

引き続き、「輸送品質の向上」を最重要課題として、全社を挙げて取り組みを進めていきます。

また、トイレをはじめとした、お客様にご利用いただく設備の品質を計画的に向上していくとともに、お客様とのコミュニケーションを深めることにより、訪日観光のお客

様や、シニア・女性のお客様など、さまざまなお客様のニーズを的確に把握し、お応えしていきます。

その上で、こうした取り組みを、車内広告や駅でのポスター掲示、ブログを含めたホームページなどにより、社会の皆様に分かりやすくお伝えしていきます。