

CS お客様満足

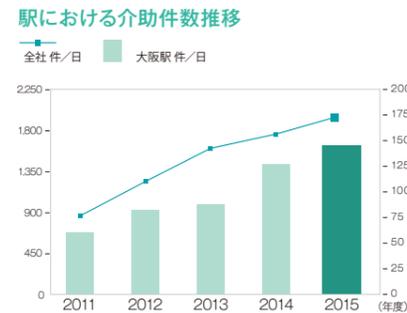
社会に提供する価値

- 「お客様視点」に立ち、常に品質の高い輸送サービスを提供
- 社会の動向を敏感に感じ取り、お客様のニーズを先取りし、「お客様満足」を向上

ハイライト「お客様視点」に立ち、時代に合った輸送サービスへ ～サービス介助士の育成～

お客様のニーズは時代とともに変化します。当社は「お客様視点」に立ち、社会の動向に合った輸送サービスの提供に努めています。

法整備やバリアフリー化が進み、配慮が必要なお客様のご利用が増えています。そのような中、「おもてなしの心」と「安全な介助技術」を身につけるため、駅係員を対象にサービス介助士^{※2}の資格取得を進め、2016年4月には約100駅に約140名を配置しました。あわせて、2015年7月には、「Jラポート大阪」^{※3}を大阪駅に配置するなど、ソフト面のバリアフリー化を推進しています。



お客様の気持ちに寄り添える社員を育成します

配慮が必要なお客様の不安を和らげることに少しでもお役に立てないか、との思いからサービス介助士の教育を企画・推進しています。教育を受けた指導層の社員から「部下社員に、更に適確に指導・説明ができるようになった」という声も上がっています。資格取得が目的でなく、お客様の気持ちに寄り添える社員育成をめざします。



車椅子の介助研修



新幹線管理本部 総務企画課 CS企画室長 吉賀 総一郎 (当時 駅業務部 駅CS考動課 課長代理)

グループ一体となったご案内を行います

大阪駅では、JR西日本グループが連携して配慮が必要なお客様のご案内を行っています。サービス介助士の教育では自身が運動機能や感覚機能を制限した体験をし、多くの気付きがありました。教育を受けて以降、移動のお手伝いに留まらず、お客様の求めておられることに思いを巡らせ、気持ちに寄り添えるよう意識しています。お客様の期待は様々ですが、私たちの対応で喜んでいただけた時は、とてもうれしく、元気をもらえます。教育を通して得たことを、あらゆる場面で活かしていきます。



大阪駅での乗降介助



(左)大阪駅 運輸管理係 広瀬 篤志 (右)㈱ジェイアール西日本メンテック Jラポート大阪 尾松 辰徳

一人ひとりの生活の質の向上のために

社員の方々が「サービス介助」を通じて「おもてなしの心」を学ぶことは、高齢の方や、障がいのある方に限らず、誰もが安心して鉄道を利用できることにつながります。更には、配慮が必要なことを理由に、外出を控えておられた方の外出の機会が増えるなど、一人ひとりの「生活の質」が向上し、心豊かな生活が広がります。最近では、車椅子で鉄道をご利用になる方から「笑顔で会話をしながらお手伝いをしていただける社員さんが増え、鉄道を安心して利用できる」との話を伺い、大変嬉しく思っています。様々なお客様と接する機会が多いJR西日本様だからこそ、相手の立場に立って考え、行動できる社員の方が、更に増えて欲しいと思っています。



公益財団法人日本ケアフィット共育機構 理事 喜山 光子 様

2017年度 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)

基本的な考え方

公共性の高い事業を担うJR西日本グループは、お客様や社会からの信認のもと、「CSビジョン2017」^{※4}「CS考動宣言」^{※5}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、安全やサービスに著実に反映させていくことが不可欠です。特に、輸送品質を高めることは大変重要な課題であり、安全を基本に徹底した安定輸送対策と「お客様視点」でのご案内の充実、駅・車内の快適な環境づくりにより、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。

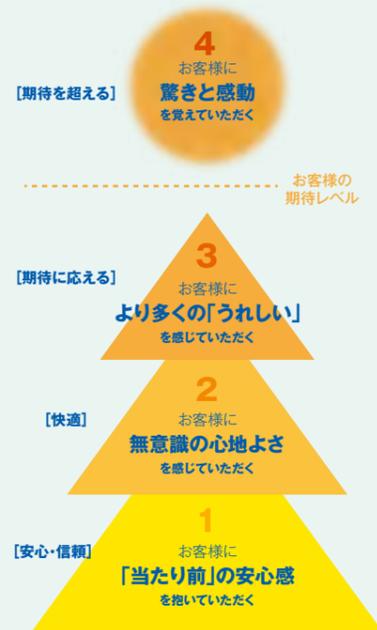
また、「お客様の声」に迅速かつ誠実にお応えし、サービスの充実や改善を進めるとともに、当社をご理解いただけるよう、当社の取り組みについて社会の皆様にも広くお伝えしていきます。

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、当社グループ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。

推進責任者
執行役員
鉄道本部 CS推進部長
多田 真規子



CSビジョン2017



Plan 「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

Do 「お客様の声」を真摯に受け止め、サービスの充実を図っています

お客様からいただくご意見・ご要望、お礼・おほめなどの「お客様の声」を施策に反映する仕組みを整えています。安全に関わる案件、リスク情報や緊急を要する事柄は迅速に関係箇所へ連絡しています。更にすべての「お客様の声」を、データベース化し内容を分析することにより、ご要望の傾向を把握し、「お客様視点」に立った施策につなげています。

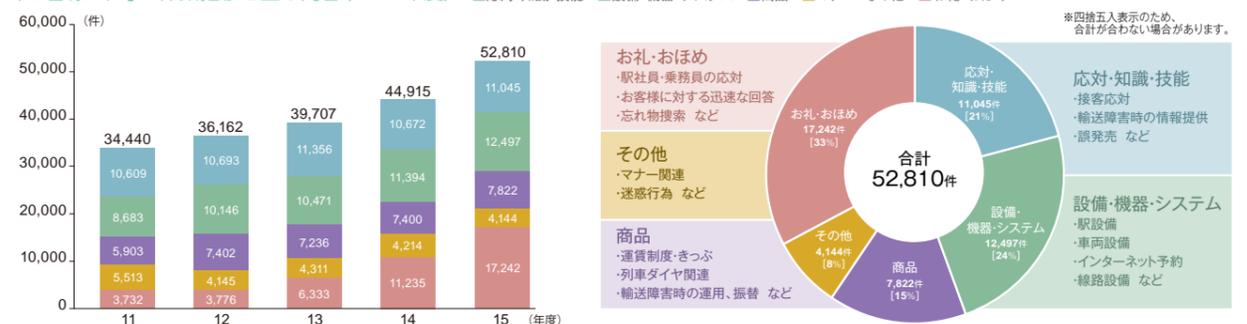
最近の傾向では、高齢化の進展に伴って設備に関するご意見を多くいただくほか、お客様の多様化を背景としたご意見を多くいただいています。また、お礼・おほめも数多くいただいています。

「お客様の声」に基づく改善事例～金沢駅コインロッカーの増設～



2015年3月の北陸新幹線開業以来、想定以上に多くのお客様に金沢駅をご利用いただいた結果、コインロッカーが不足した状況が続いていました。これを受けて、コインロッカーを設置するための区画調整を行い、順次増設しました。2015年7月には3区画486口の増設が完了し合計998口(既設512口)、常設の荷物預かり所と合わせて随時約1,200口の荷物預かり容量を備えました。

「お客様の声」の件数推移と主な内容(2015年度)



※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
 ※2 サービス介助士: ご高齢の方や障がいをお持ちの方など配慮が必要なお客様すべてが、安心して社会参加できる環境を整えるために「おもてなしの心」と「安全な介助技術」を学ぶ、公益財団法人日本ケアフィット共育機構が認定する資格
 ※3 Jラポート大阪: ㈱ジェイアール西日本メンテックによって運営される、配慮が必要なお客様へのサポート専任チーム。Rapport(心が通い合った)から命名
 ※4 CSビジョン2017: 2017年に向けて、JR西日本グループは「お客様にどのように感じていただきたいか」を示したもの
 ※5 CS考動宣言: CSビジョン2017の実現に向けた「私たちの考動のよりどころ」を示したもの

Plan お客様の期待を感じ取り、多様なニーズにお応えします

Do 「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

お客様のニーズにお応えし、心地よくご利用いただける鉄道をめざして、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。海外からのお客様や国内の不慣れなお客様が各路線を識別しやすくするために、路線名をアルファベットで表現する「路線記号」と「ラインカラー」を活用した案内表示の設置を進めています。近畿エリア、広島エリアに続き、2016年春からは岡山・福山エリア、米子支社エリアに「路線記号」と「ラインカラー」を導入しました。

海外からのお客様へのご案内の充実

海外からのお客様の増加にお応えるため、無料Wi-Fiサービスの拡大や列車運行情報の多言語案内を実施しています。2015年度からは、海外からのお客様に一層安心してご旅行いただけるよう、京都駅や大阪駅など海外からのお客様のご利用が多い駅には外国人スタッフを配置しています。



使いやすい快適なトイレへ改修



広島エリアにて導入したラインカラー

私の次の一歩

お客様の不安を解消するため「お客様視点」で工夫しています

伏見稲荷大社がある稲荷駅で、海外からのお客様へ外国語で案内をしています。目的地までの行き方や列車の乗り換えについて尋ねられることが多く、以前は口頭で案内をしていましたが、確実に目的地まで到着していただきたい、という思いを持っていました。そこで、今はあらかじめ、のりば・乗換駅・所要時間・列車種別・目的地までの駅数などを書いたメモを用意し、お客様にお渡しできるよう工夫しています。

「言葉が通じない」というお客様の不安を解消し、楽しく旅行していただくために、これからも「お客様視点」で工夫していきます。



海外からのお客様をご案内



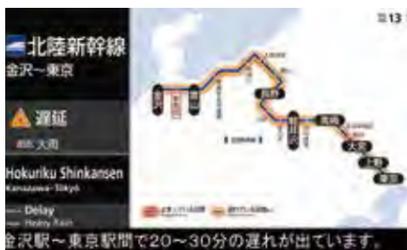
(株)ジャッツ関西 王 宇暉

Plan 輸送品質の高い鉄道をつくります

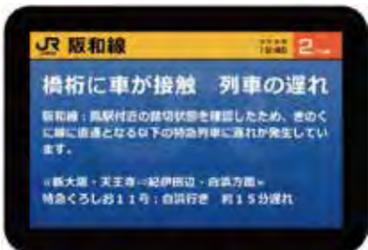
Do 輸送障害時の迅速で分かりやすい情報提供に取り組んでいます

輸送障害が発生した際、お客様は復旧の経過や運転再開見込み、列車の到着時間など、様々な情報を求めています。こうしたニーズにお応えるために、例えば指令所^{※1}では、現地の社員からきめ細かな状況を把握し、それらの情報を駅係員や乗務員にできるだけ早く伝えることにより、お客様に必要な情報を少しでもタイムリーにお伝えするよう努めています。

駅にいらっしゃるお客様へは外国語表記も可能な駅頭ディスプレイなどを用いて情報提供を行う一方、駅に来られないお客様へも情報をお届けできるよう、ホームページのほか「列車運行情報プッシュ通知アプリ」^{※2}を通じて積極的な情報提供を行っています。



駅頭ディスプレイでは外国語でもご案内



無人駅用のモニター

※1 指令所：一定の範囲の線区の運行管理、設備監視を行う組織
※2 列車運行情報プッシュ通知アプリ：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アプリ
※3 CTC：駅ごとの進路制御を1ヶ所に集中させ、指令所で線区のほとんどの駅の進路制御を遠隔で一括して行う方式

COLUMN

山陽本線と赤穂線のCTC^{※3}化

2016年6月、山陽本線三石駅～糸崎駅間、赤穂線寒河駅～東岡山駅間をCTC化しました。これにより、列車の運行を自動制御し、安定した輸送サービスを継続的に提供することが可能となりました。また、信号制御とお客様へ情報提供するツールを連動させることにより、列車運行が乱れても案内表示や自動放送を継続し、お客様にきめ細かなサービスを提供できるようになりました。



2016年6月CTC化した区間

Plan 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

Do 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向上の取り組みを積極的に発信し、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。



CS向上の取り組みをポスターで発信

駅や車内でのマナー啓発

公共の空間としての「駅」「列車」を安全かつ安心・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。ポスターや車内放送を通じて「さわやかマナーキャンペーン」に継続して取り組むとともに、近年はお客様からご投稿いただいた、マナーに関する心温まるエピソードをご紹介するマナーブログ「マナーって思いやり。」や、動画「わたしと、だれかの、列車時間。」など、ホームページや動画共有サービス「Youtube」でもマナー啓発に取り組んでいます。



「わたしと、だれかの、列車時間。」をポスターで紹介

CHECK&ACTION

CHECK

着実に成果につながりつつあります

「お客様の声」をはじめ、お客様からいただくご意見・ご要望を取りまとめ、分析し、輸送品質を高める取り組みについては、「お客様満足度調査」の結果を見ても着実に成果につながっているものと考えています。特にトイレなどの設備改修やディスプレイの拡充といったハード面での改善は着実に進んでいます。

社外の方からの声

お客様を待つ時代ではなく、お客様がわざわざ足を運ぶ時代へ

少子高齢化に向かっていく流れは止めようがありません。そんな環境の変化にあって、多くの企業は待ち受けのビジネスから積極的に人が集まってくるビジネスへの転換が必要となってきます。単に人、物を運ぶのではなく、その駅にわざわざ足を運ぶ魅力を付加する。清潔で使いやすいトイレの設置とか、単にショッピングモールを構内に作るだけでなく、時代の先端を発信する情報スペース（FM放送サテライト）の設置などなど…。安全をベースにしながらも新しい時代に適応するために知恵を働かせ、ワクワクが体感できる空間の創出は社内外に多くの感動をもたらすものと確信します。



(株)ヴィジナリー・ジャパン 代表取締役 鎌田 洋 様

※4 駅コンコース：駅構内にある比較的大きな通路

COLUMN

お客様に対して改善内容を詳しく説明

トイレのリニューアルや駅コンコース^{※4}の改良工事といった改善については、ポスターなどを現地に掲示しお知らせしています。その駅を利用されるお客様に対して、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。



神戸駅

ACTION

グループ会社を含むすべての社員が「お客様視点」で考動できる企業をめざします

お客様のニーズは時代とともに変化し、お客様の声をいただいてから設備改善を行うといった待ち受けの意識ではなく、積極的にお客様のニーズを先取りしていくことが重要です。そのためにグループ会社を含む全社員が顧客起点、「お客様視点」で考え、行動していきます。