



CS (お客様満足)



お客様にご利用いただき、そして満足いただくことは、あらゆる企業にとって必要不可欠なことです。お客様の満足（CS）なくして企業は存続できません。鉄道は、公共性が高く、社会的に重要な役割を担っているため、旅客輸送サービスを提供する私たちは、お客様との出会いを大切にし、お客様に満足いただくことを何よりも重要なものと考えています。お客様に当社をご利用いただくためには、まず鉄道が安全・安心なものでなければなりません。安全・安心な鉄道を土台として、笑顔いっぱいの接客や、快適で、お客様に優しい駅や車両設備など、様々な質の高いサービスを提供していくことが当社のCSの基本的な考えです。お客様の求めるサービス水準は年々高度化しています。これはお客様が日々の生活で便利なサービスに接する機会がますます増えているためです。私たちはお客様の期待に十分お応えするサービスを提供することで、お客様に心から満足いただける鉄道をめざします。

取締役兼常務執行役員 営業本部長 井上 浩一



基本的な考え方

当社の考えるCS

当社は、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めざす「もっと便利になる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るものです。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。

気持ちのよい接客やサービス設備の充実などは、できていて当たり前ですが、その維持管理や向上に向けては、不断の取り組みが必要です。常にお客様の声を真摯に受け止め、サービスレベルの品質維持、向上に取り組むことも「安心・信頼のCS」には重要と考えています。

そのために、当社は「お客様の声」を社内で共有し経営施策に反映する仕組みを構築しています。また、CS向上の取り組みを一過性のものとしないうちに全社員のCSマインド醸成に役立つ取り組みを続けています。さらに、安定輸送の提供や、異常時のお客様へのきめ細かな情報提供なども重要な「安心・信頼のCS」です。当社は高品質な輸送サービスの提供のために、最新のIT技術を積極的に活用しながら取り組んでいます。

もっと便利になるCS

また、当社はお客様に、期待を上回る満足感、感動を提供することをめざして「もっと便利になるCS」に取り組んでいます。いままで満足いただいていたサービスでも、世の中の変化にともない、お客様に満足いただけなくなるものもあります。例えば、「きっぷは駅で並んで買うもの」でしたが、今では駅まで行かずにきっぷの予約をできることやきっぷを買わずにICカードで乗車できることが当たり前になりました。このように、お客様のニーズは常に変化し、高度化していきます。

誰でもバリアなく鉄道を利用できるようになること、快適な移動空間を楽しむことなど、お客様の期待より、さらに一歩進んだサービスでお応えすること、それが「もっと便利になるCS」です。

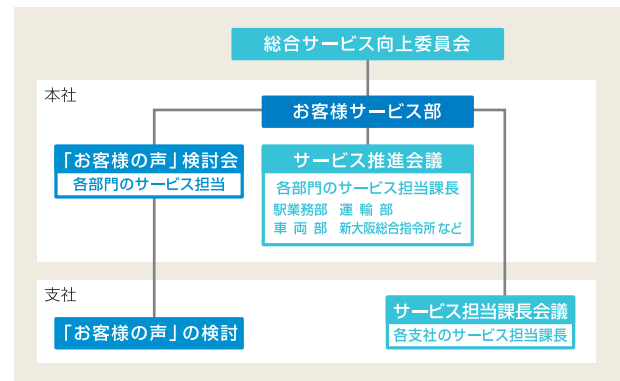
CS マネジメント体制

当社は、以上のようなCSの基本的な考え方をもとに、毎年開催する総合サービス向上委員会において、「お客様の声」、世の中の動向、優れた先進事例などを参考にしながら、サービス基本方針及び重点取り組み事項を定めています。

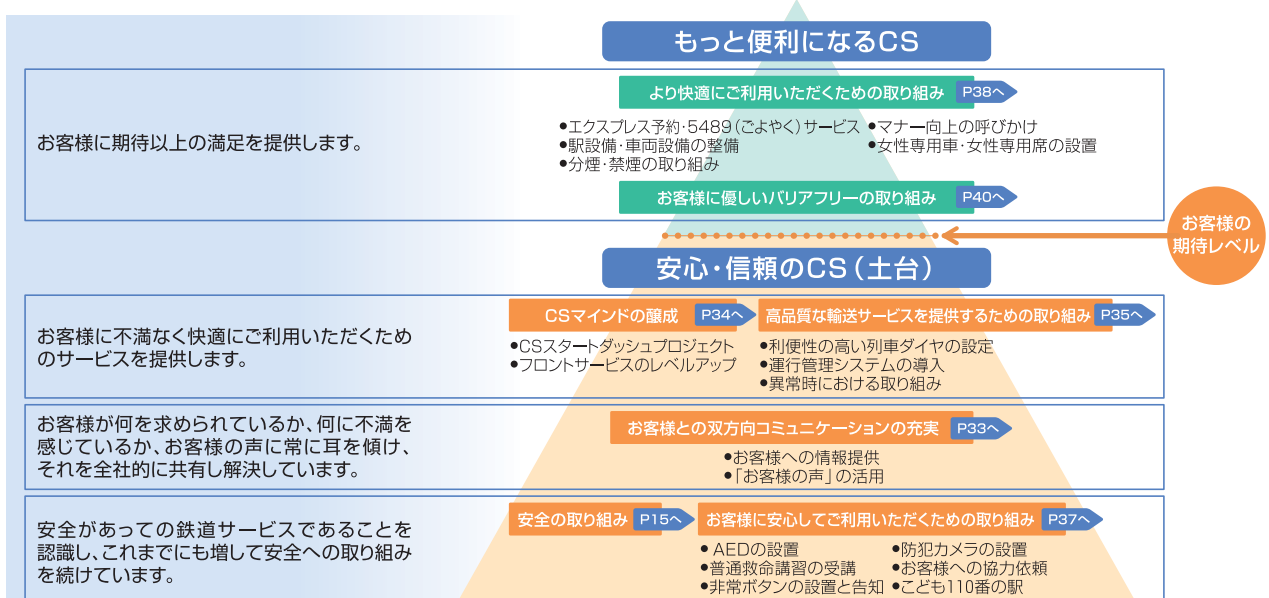
さらに、サービスに関する議論、施策推進や情報共有などのため、サービス推進会議（本社）、サービス担当課長会議（本社・支社）を毎月開催しています。

また、サービス施策の実施にあたっては関係する部門が多岐に及ぶため、全社横断的にサービス施策を推進する部署として、本社にお客様サービス部を設置するとともに、各支社にサービス施策を担当する部署であるサービス担当課を設置しています。

■CSマネジメント体制図



■CSの考え方



お客様との双方向コミュニケーションの充実

当社では商品やサービスなど鉄道利用に関する情報などについて、お客様にできるだけ分かりやすく提供するように努めています。

また、お客様のニーズを捉え、施策に反映する仕組みも整えています。

お客様への情報提供

鉄道利用に関する基本情報の提供

当社をご利用いただくお客様に列車の時刻、運賃・料金、商品などのサービス全般に関する基本的な情報を駅や車内のポスター、パンフレット、時刻表及びホームページ「JRおでかけネット」などでお知らせしています。

その際、お客様に安心して当社をご利用いただくため、ピクトグラム（絵文字）や文字、色などをルール化したサインマニュアルを制定し、当社施設やホームページでの案内表記を見やすく、わかりやすく、利用しやすいものに統一しています。



JR西日本サインマニュアル

ホームページ「JRおでかけネット」の整備

「JRおでかけネット」を、お客様との重要なコミュニケーション手段のひとつと位置付け、コンテンツの充実に取り組んでいます。

「JRおでかけネット」では、列車時刻や運賃・料金の検索、駅の構内図、トクトクきっぷのご案内など、鉄道に関する基本情報を提供するとともに、各種キャンペーンや観光情報など、旅行需要に対応するおすすめ情報を提供しているほか、列車や宿泊等の予約サービスも提供しています。

今後もさらに利便性の高いホームページをめざしてコンテンツの充実に取り組めます。



ホームページ「JRおでかけネット」

JRおでかけネット

<http://www.jr-odekake.net/>

携帯電話（iモード、EZweb、Yahoo!ケータイ）でも「JRおでかけネット」をご利用いただけます。

「お客様の声」の活用

「お客様の声」の受付と施策への反映

当社に対するご意見・ご要望やお問い合わせを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



「JR西日本お客様センター」オペレーター

しています。また、お客様のご意見を直接お伺いする窓口として、大阪駅など7駅に「キク象コーナー」を設置しています。

平成19年度には約29,000件の「お客様の声」をいただきました。いただいた「お客様の声」に関してはすみやかに内容を確認するとともに、必要な対策や施策を検討・実施するほか、社員に対する指導も行っています。また、お客様へ回答が必要なものについては、迅速に回答するように努めています。

お客様の声

電話や電子メール、主要駅にある「キク象コーナー」などを通じて寄せられた「お客様の声」は、JR西日本お客様センターで一元的に管理しています。いただいた「お客様の声」は、鉄道本部会議、経営会議などに報告し、経営施策に反映しています。

■「お客様の声」の流れ



■JR西日本お客様センター

JR西日本お客様センター

【営業時間】6:00～23:00
年中無休

0570-00-2486

※固定電話からは市内通話料金でご利用いただけます。

【PHS・列車公衆電話などからは】

078-382-8686

「会社の代表」という気持ちで、お客様に対応しています。鉄道の知識は奥深く、正確で迅速にご案内するために、「日々勉強」の気持ちを大切にしています。心がけているのは、お客様のお話をしっかりお聞きすることです。電話ではお客様のお顔は見えませんが、心を込めて応対し、その結果「ありがとう」「頑張っってね」などのお声をいただけたときは、本当に嬉しいです。仕事をする時は、例えば身の回りの持ち物に工夫して、気持ちを明るく高めています。いつも明るい「声の笑顔」をお客様にお届けしたいと思っています。

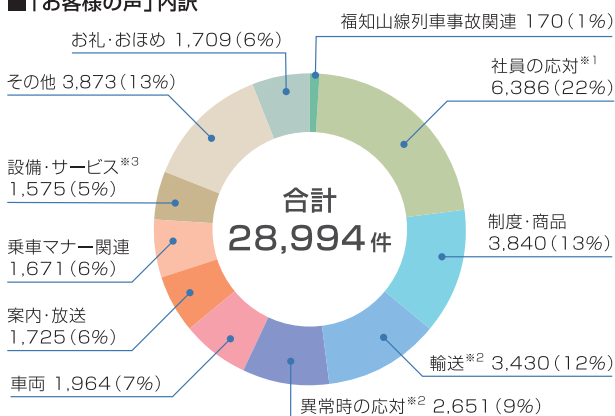


JR西日本お客様センター
オペレーター
福永 未希

いただいた「お客様の声」について

「お客様の声」のご意見・ご要望は、社員の対応が全体の22%と最も多く、次いで、制度・商品に関する声が13%となっており、特にエクスプレス予約や「ICOCA」に関する声が増えています。また、異常時の対応では輸送障害発生時の迅速・正確な情報提供を求める声が増えています。一方、お礼・おほめは件数だけでなく「お客様の声」全体に占める割合も増えています。

■「お客様の声」内訳

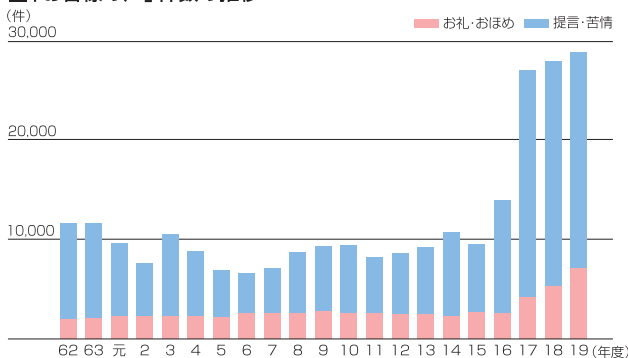


※1 P34「CSマインドの醸成」をご覧ください

※2 P35「高品質な輸送サービスを提供するための取り組み」をご覧ください

※3 P38「より快適にご利用いただくための取り組み」をご覧ください

■「お客様の声」件数の推移



CSマインドの醸成

当社では、よりCSを高めるために、社員一人ひとりのCSマインドの醸成や、フロントサービスのレベルアップに取り組んでいます。

CSスタートダッシュプロジェクト

すべての社員の仕事が最終的にはお客様につながっています。このことを社員一人ひとりが認識し、自らの仕事の質を高める必要があります。「CSスタートダッシュプロジェクト」では様々な形でCSマインドの醸成に取り組んでいます。



山陰本線城崎温泉駅では、温泉地の駅であることから、平成20年8月4日から18日までの間、「ゆかた」姿でお客様をお迎えしました。

「お客様との出会いを大切に」シンボルマークの作成と活用

当社の企業理念に込められたCSに対する思いを社員に浸透させるため、「お客様との出会いを大切に」をモチーフにCSマークを定めました。このCSマークはポスターにして各職場に掲出しているほか、名刺に記載するなど、CSマークを活用したCSマインド醸成の取り組みを進めています。



このマークは左側のCがお客様、右側のSが社員です。「社員がお客様に心配りやおもてなしの心（ハート）をもって笑顔で接したとき、一人ひとりのお客様から笑顔をお返しいただける」という意味を表現しています。

サービスミーティングの実施

CSマインドのさらなる醸成に向け、駅や車掌区などでサービスに関する意見交換会（サービスミーティング）を実施し、CSマインドの重要性について社員と認識を共有化するとともに、現場に内在する課題を掘り起こし、その改善に向け、アドバイスを行っています。

また、各職場の自発的なCSの取り組みなどをCSホームページで紹介し、水平展開しています。



「Thanks Voice」の作成と活用

お客様からいただいた「おほめの声」を冊子「Thanks Voice」にまとめ、お客様の感動に結びついた心配りや行動を実践するためのきっかけやヒントを紹介し、「気づき」を中心テーマにサービス研修や各職場での社員同士の意見交換の場で活用しています。



「Thanks Voice」掲載事例

<福井駅>

駅係員8人の連携で、無呼吸状態のお客様が無事に蘇生されました。地元の新聞の地域欄でも取り上げられました。

駅構内で倒れられたお客様に対し、救急手配、心臓マッサージ、周囲への配慮など、駅係員とグループ会社（株）ジェイアール西日本金沢メンテック）社員連携のもと適切な措置を行うことができました。お客様は無事回復されたとのことで、本当に嬉しく思っています。金沢支社では、社員全員が普通救命講習の資格取得に取り組んでおり、福井駅でも消防署の方を講師に招いてAEDの取り扱いや心臓マッサージなどの技能習得に努めています。とっさの場面で良いチームワークを発揮できたのは、日頃の訓練のたまものです。今回のことで、訓練の重要性を心から実感しました。



福井地域鉄道部
福井駅長
辻 昭夫

高品質な輸送サービスを提供するための取り組み

フロントサービスのレベルアップ

サービスレベルの向上に向けた社員教育の実施

当社ではお客様が快適に駅や列車をご利用いただけるよう、駅係員や車掌に対してお客様の対応をする係員としてふさわしい接客技術、ご案内に必要な業務知識及びきっぷの発売に必要な操作技術などの習得に向け、集合研修や各職場での

勉強会などの教育を実施しています。

具体的には、きっぷの発売やご案内をする際に相応しい基本動作を定めた「接客サービスマニュアル」を作成するとともに、職場のリーダーとなる社員をサービス指導者として養成し、集合研修

や各職場での勉強会などを通じてその定着に取り組んでいます。さらに、定期的に基本動作の定着度などをお客様の視点で客観的に把握・評価し、さらなるレベルアップにも取り組むとともに、サービスミーティングや「Thanks Voice」などを通じて、お客様との出会いやおもてなしの大切さといったCSマインドの醸成にも取り組んでいます。



接客サービスマニュアル



サービス指導者養成研修
(ホテルグランヴィア大阪でのホスピタリティ研修の様子)

実務認定試験の実施

駅係員や車掌として必要な業務知識や機器類操作の習得度をランク別に認定する実務認定試験を実施し、実務能力の向上に取り組むとともに、社員のモチベーションアップを図っています。

お客様一人ひとりに、丁寧に接しようと思っています。「丁寧に」というのは、お客様の様子をよく見て、急いでおられるとか、じっくり相談したいと思っておられるとか、考えて動くということです。その結果「ありがとう」と言ってくれたときは、やりがいや喜びを一層強く感じます。知識の面でも、今回、実務能力認定試験の最難関クラスに合格して実力を確認でき、お客様との対応にもますます自信を持つことにつながりました。尼崎駅はコミュニケーションが活発で、先輩・後輩と話す機会を多くつくっているので、試験で得た知識も共有していると思います。



尼崎駅 運輸管理係
和田 有策

「弱いところはどこか」「ここを勉強してみよう」と、仲間で気づいたことを話しあって、知識や経験の共有に力をいれてくれています。尼崎駅のコミュニケーションの中心的存在で、若い社員にとっては頼れる先輩です。今回の試験も有言実行で見事突破してくれました。

尼崎駅 駅長 濱田 哲文



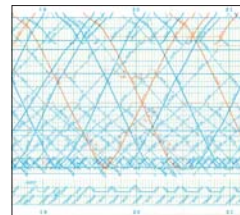
より質の高い輸送サービスを提供するためには、利便性の高い列車ダイヤの設定とそのダイヤを安定させる（ダイヤ通りに列車を運行する）ことが必要です。また、ダイヤが乱れた場合にはお客様へのご迷惑を最小限に抑えるため、元のダイヤに戻すことと並行してお客様への迅速かつ正確なご案内に努めています。

利便性の高い列車ダイヤの設定

列車ダイヤは、鉄道会社である当社にとって、お客様に提供する最大の商品です。

お客様に安心して快適にご利用いただける商品（＝列車ダイヤ）を提供するため、日々のご利用状況や、「お客様の声」などからお客様のニーズを捉えるなど、常に、より利便性の高い安定した列車ダイヤの検討を行っています。

また、新線開業・複線化などの大規模なプロジェクトにより大きく変化お客様のニーズを想定した商品づくりの検討も行っています。



ダイヤグラム



駅の時刻表



JR時刻表（冊子）

運行管理システムの導入

当社では、列車などの進路制御を集中的かつ自動的に行うシステムを順次導入し、ヒューマンエラー防止や異常時の早期ダイヤ復旧に努めています。なお、JR京都・神戸線等には列車の運行状況に応じた旅客案内機能を持つ運行管理システムを導入し、お客様へ迅速・正確な情報を提供しており、今後もアーバンネットワークの各線区に導入していきます。

異常時における取り組み

運転整理の実施

当社では、目的地までスムーズにご旅行いただけるよう、複数の路線に直通する列車を多く設定していることから、ひとたびダイヤが乱れると多くの路線に影響が波及することがあります。また、比較的長距離を運転する列車が多いことから、どこかで事故等が発生した場合でも、全線にわたりダイヤが乱れることがあります。

このため、お客様へのご迷惑が最小限となるよう、直通運転の取り止め、列車の運転順序の変更、事故があった区間以外での折り返し運転などを速やかに実施する「運転整理」を行っています。

【指令員】

JR京都・神戸線の運行管理を担当しています。ひとたびダイヤが乱れた場合には、安全の確保を最優先に、線区全体の状況を見ながら、お客様へのご迷惑を最小限に抑え、できるだけ早く正常なダイヤに戻るよう運転整理を行うとともに、これまでの経験に基づき復旧見込を予測し、お客様への情報提供に努めています。指令は現場にいないため、駅や乗務員からの情報がすべてであり、各駅・列車の状況をきっちり確認、把握した上で総合的に判断しています。

よりよいサービスを提供するには、駅や乗務員との連携が不可欠です。日頃から意見交換を行い、互いの仕事への理解を深め、改善点を話し合っています。「安全を守る最後の砦」として責任は重いですが、そこにやりがいを感じています。

新大阪総合指令所
(JR京都・神戸線指令長)
光本 宏樹

【運転士】

多くのお客様に乗っていただいていることを意識し、日頃から、安全を前提に、走行中やブレーキ時の揺れに配慮するなど、お客様の乗り心地を考えて運転しています。現在、同僚と揺れの少ない運転方法を研究しており、効果を検証のうえ、周りに広めていきたいと思っています。また、ホームでの待ち合わせや列車を乗り継ぐための移動時に直接お客様と接する機会も多くあり、正確なご案内に努めています。特にダイヤが乱れた時には指令からの情報や駅の放送が頼りであり、連携を意識しながら対応しています。



みやこ列車区 運転士
森平 信生

【駅係員】

駅では、構内の信号取扱やホームでの安全確認、案内放送など、社員が連携して、安全の確保とわかりやすい案内に努めています。

特にダイヤが乱れた場合には、乗務員に指令の指示を確実に伝えるほか、列車の遅れや運転再開の情報を放送したりしています。普通電車の運転間隔が開いてお客様を長くお待たせするような場合には、逆に指令に駅の混雑状況等を伝え、新快速の途中駅での臨時停車を要請するなどしています。社員それぞれに持ち場があり、異常時にはチームワークがものをいいます。普段から声をかけ合い、コミュニケーションに努めています。

京都駅 技術主任
山口 正博

【車掌】

車掌はお客様といつも接する仕事です。そのため、お客様に誠実に対応することを心がけています。特にダイヤが乱れた時、安全確認等に時間がかかり、列車順序や運転再開見込などお客様が求める情報がなかなか入ってこないこともあります。駅や指令などに確認しながら、納得いただけるご案内に努めています。また、お客様の安全に配慮した「やさしいドア扱い」や状況に応じた車内放送にも努めており、そのことでお客様に喜んでいただけると大きなやりがいを感じます。現在、指導車掌をしており、若手社員にも経験を伝えていきたいと思っています。



京都車掌区 車掌
村田 文紀



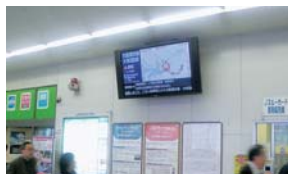
情報提供ツールの充実

ひとたびダイヤが乱れると、運転整理を実施するなど可能な限り早急にダイヤを元に戻すよう努めています。しかし、数時間にわたってダイヤが乱れる場合もあり、お客様へのご迷惑を最小限に抑えるために、様々な情報提供ツールを整備しています。

お客様への情報提供

●駅

異常時情報提供ディスプレイ



駅改札口に大型ディスプレイを設置し、ダイヤが乱れた際は路線図や文字情報により最新の運行情報を提供しています。

PIC※発車標



改札口に列車の発車順序をご案内するPIC発車標を設置しており、ダイヤが乱れた際、運行情報を下段のメッセージ欄に表示しています。

※PIC: Passenger Information Control: 旅客案内システム

お客様の声にお応えしました

●「振替・代行輸送のご案内」リーフレットの配布

「乗車中の列車が途中駅で運転見合わせになり振替輸送（他の私鉄に乗り換えていただくこと）を利用することになったが、土地勘がなくどう行けばいいかわからなかった」というご意見をいただき、京阪神の45駅で、振替輸送のご案内や地図などを記したリーフレットを配布することとしました。



●ホームページ



「JRおでかけネット」運行情報

当社ホームページにも運行情報を提供しています（携帯サイトもありますので、おでかけ先からでもご確認いただけます）

社員への情報提供

●駅係員

Super-TID※の配備

駅におけるお客様案内を充実するため駅係員用運行情報表示装置（Super-TID）を配備し、列車の遅れ、列車位置、発車順序などの詳細な列車運行情報を駅係員に提供しています。

※TID: Traffic Information Display: 運行情報表示装置



Super-TID

●乗務員

業務用携帯電話の配備

車内におけるお客様案内を充実するために乗務員に業務用携帯電話を配備し、ダイヤが乱れた際、指令所から運行情報などをメール配信しています。

お客様に安心してご利用いただくための取り組み

お客様に安心してご利用いただけるよう、AEDの設置などのハード面の整備のほか、普通救命講習の受講などのソフト面での取り組みを進めています。

駅及び新幹線車内へのAEDの設置

当社では、すべての新幹線駅や1日の乗降が3万人以上の主要駅のコンコースにAEDを整備していますが、さらに乗降5,000人以上の駅のコンコースへの整備及び乗降10万人以上の駅のホーム上への整備を進めています。



また、お客様から「列車内にAEDを設置して欲しい」というご意見をいただき、平成20年11月、東海道・山陽新幹線の車内にAEDを整備しました。

普通救命講習の受講

駅及び新幹線車内へのAEDの設置にあわせ、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。



非常ボタン

お客様がホームから誤って転落された場合などに、乗務員に合図を送り、列車を停止させる非常ボタンの整備を進めています。



非常ボタン



非常ボタンがあることをわかりやすくご案内しています。

車内非常ボタン

車内で犯罪行為が発生した場合や急病のお客様がいらっしゃる場合など、緊急時に乗務員に連絡していただくため「車内非常ボタン」があります。このボタンをわかりやすくお知らせするために大型の「SOSシール」をボタンのそばに貼り付けています。



ポスター「緊急時には「非常ボタン」」

駅や車両への防犯カメラの設置

お客様に安心してご利用いただくため、主な駅や車両（新幹線N700系）に防犯カメラを設置しています。



車内防犯カメラ (N700系のデッキ部)

各デッキ及び両運転台入り口に計60台の車内防犯用カメラを設置し、車内セキュリティを強化しています。

お客様への協力依頼

お客様に安全に、安心して当社をご利用いただくため、様々なご協力をお願いしています。



ポスター
「ベビーカーをご利用のお客さまへ」



ポスター
「線路に降りないでください」

こども110番の駅

お子様の安全をお守りし、地域の皆様に安心していただけるように、当社は147駅で「こども110番の駅」の取り組みを各鉄道事業者とともに、実施しています。「こども110番の駅」では、お子様が駅に助けを求めてきた場合、お子様を保護し、お子様に代わって110番通報を行います。



「こども110番の駅」ステッカー

より快適にご利用いただくための取り組み

より快適で便利に当社をご利用いただくために、ご自宅やお出かけ先など、駅以外でもきっぷをご予約いただけるサービスの提供や、駅設備・車両設備の整備などを行っています。

■ エクスプレス予約・5489 (ごよやく) サービス

当社では、ご自宅や職場などからも便利にきっぷをお買い求めいただけるよう、電話予約やネット予約など、新たな販売チャネルを整備し、お客様の利便性向上に取り組んでいます。

【エクスプレス予約】

携帯電話やパソコンから簡単操作で東海道・山陽新幹線の予約・変更を行うなど、新幹線を便利かつスムーズにご利用いただける「エクスプレス予約サービス」を平成18年7月より提供しています。さらに、平成20年3月より、東海道新幹線をICカードでご乗車いただける「EX-ICサービス」を「エクスプレス予約サービス」に導入しました。これにより、きっぷの受け取りが不要となり、混み合う時間帯でもきっぷの受取時間を気にせず東海道新幹線をご利用いただけるようになりました。平成21年夏には東海道・山陽新幹線全線にサービスを拡大する予定です。



EX-ICカード

【5489 (ごよやく) サービス】

電話できっぷの予約を承る「5489 (ごよやく) サービス」を平成12年3月より提供しています。さらに利便性を高めるため、平成18年2月より、当社管内の主要特急列車を携帯電話やパソコンから簡単操作で予約・変更できる「e5489plus (イーごよやくプラス)」サービスを提供しています。

また、平成20年10月より、携帯電話の画面を特急券の代わりにご利用いただける「チケットレス特急券」を特急「はるか」などで提供しています。通勤などにお手軽にご利用いただけるほか、紙資源(きっぷ)の削減効果も期待できます。

■ JR西日本お客様センター

列車の予約は、
ごよやく
5489サービス
[営業時間] 8:00~22:00
年中無休

にしごよやく 通話料 無料
0088-24-5489
または
078-341-7903

■ 駅設備・車両設備の整備

駅設備の整備

お客様に駅を快適にご利用いただくため、駅のリニューアル、ホーム待合室及びトイレの整備などを進めており、今後も線区や駅の特性を勘案しながら整備を進めていきます。



岡山駅リニューアル(東西連絡通路の完成 平成19年8月)

お客様の声にお応えしました
女性専用有料パウダールーム「アンジェルス」の設置



新幹線駅、在来線の快速停車駅、乗換駅などを対象にホーム待合室を整備しています。



「外出先でもゆっくり化粧直しがしたい」という女性のお客様の声を受けて大阪駅に女性専用有料パウダールーム「アンジェルス」を設置しました。化粧品や家電メーカーなどの一部新商品を無料で利用できるほか、快適な化粧直しや休憩に必要なサービスを提供しています。

車両設備の整備

お客様に快適な旅を楽しんでいただくため、新型車両の投入、車両のリニューアル工事のほか、情報提供設備などを整備しています。



N700系は平成19年7月のデビュー後、東海道・山陽新幹線に順次投入しています。



321系の車内では、ご利用列車のご案内のほか、様々な情報を提供しています。



「ゆったりやくも」は座席や内装などの車内設備をリニューアルし、快適な乗り心地になりました。

分煙・禁煙の取り組み

当社では、タバコを吸われるお客様、吸われないお客様の双方が気持ちよく駅や列車をご利用いただけるよう、当社エリア全駅で喫煙コーナーを除いて終日禁煙とし、普通列車内を全面禁煙にするなど、分煙・禁煙の取り組みを進めてきましたが、さらに、平成15年に施行された健康増進法に則り、受動喫煙防止に向けさらなる分煙・禁煙の徹底に取り組んでいます。具体的には駅の喫煙コーナーをホーム端部に移設するなどの取り組みを実施しているほか、平成20年10月より大阪環状線・JRゆめ咲線ホームを全面禁煙としました。列車については平成19年3月より、運転時間が概ね3時間未満の在来線特急を全面禁煙化するとともに、新幹線については同年7月、車内に喫煙ルームを設置し、全席禁煙とした新型車両「N700系」を投入しました。

今後も社会情勢やお客様のご要望などを踏まえながら、受動喫煙防止に取り組んでいきます。



喫煙ルーム（N700系）



ポスター「大阪環状線・JRゆめ咲線 全面禁煙」

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、昭和63年よりお客様に乗車マナーを守っていただくようご協力を呼びかけていく「さわやかマナーキャンペーン」を展開しています。

また、平成14年度より列車通学の中学生、高校生を対象に地域と連携をとりながら「通学生マナー向上キャンペーン」を展開しています。



ポスター「さわやかマナーキャンペーン」



ポスター「通学生マナー向上キャンペーン」

ICカードサービス「ICOCA」

平成15年11月より、自動券売機できっぷをお買い求めただけで当社をご利用いただけるIC乗車券「ICOCA」のサービスを、京阪神を中心とした流動の多いエリアで提供しています。

その後、「ICOCA」のサービス提供エリアを岡山・広島地区へ拡大したほか、「Suica」、「TOICA」、「PiTaPa」などとの提携により、サービス提供エリアの拡大を図っています。

また、鉄道のご利用時だけでなく、お買い物の際でもタッチするだけでお支払いが完了する「電子マネー」のサービスを平成17年10月より提供しています。平成20年3月には「Suica」の加盟店でも「ICOCA」でお買い物ができるサービスを開始するなど、ご利用いただけるエリア・店舗を順次拡大しています。（平成20年9月末時点、46,940店舗）

今後も、当社の駅構内では「ICOCA」1枚あれば鉄道とお買い物の両方にご利用いただける環境を整えていくとともに、市中でもご利用いただける店舗の拡大を進め、お客様の利便性向上に努めていきます。



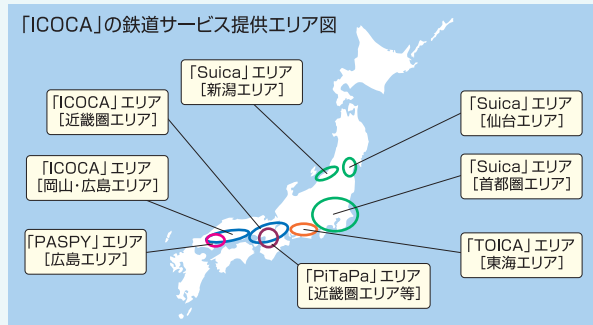
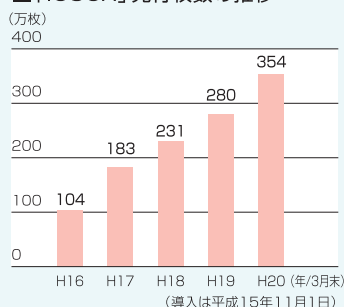
IC乗車券での利用



電子マネーでの利用



■「ICOCA」発行枚数の推移



※「Suica」エリアでも「ICOCA」電子マネーをお使いいただけます。

女性専用車・女性専用席の設置

女性のお客様に安心して快適にご利用いただける車内空間を提供するため、平成14年度に大阪環状線、学研都市線に「女性専用車」を設置し、その後順次、線区の拡大を図りました。また、平成19年10月より、北陸方面・南紀方面の一部特急列車の普通車指定席に「女性専用席」を設置しました。



女性専用車案内ステッカー



ポスター「女性専用席スタート」

お客様に優しい バリアフリーの取り組み

バリアフリー設備の整備

当社では「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」など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などの社会的要請に基づいて、お身体の不自由な方をはじめ、全てのお客様に満足いただける快適なサービスの提供をめざし、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ご利用いただける多目的トイレの設置などのバリアフリー設備の整備に取り組んでいます。

具体的には法基準に基づいて平成22年度までに乗降（一日あたり）5,000人以上の駅に、国や自治体のご協力をいただきながらバリアフリー設備の整備を進めていきます。（平成19年度末時点で乗降5,000人以上の駅のうち185駅を整備済）

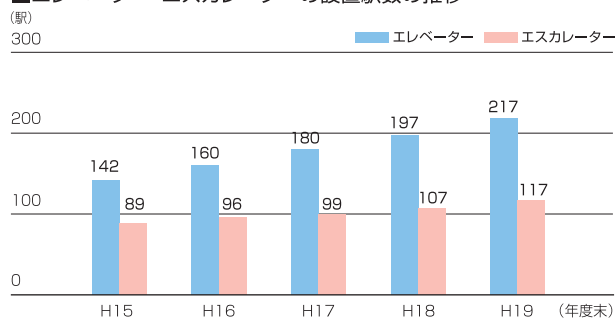


スロープ（阪和線 美章園駅）



大阪駅御堂筋口エレベーター

■エレベーター・エスカレーターの設置駅数の推移



多目的室（N700系）

乳児の授乳、着替えなど、周囲を気にすることなくご利用いただけるゆったりした個室スペースをご用意しています。気分のすぐれない時など、どなたにもご利用いただける設備です。



多目的トイレ（N700系）

オストメイト対応、入り口の自動ドアのほか、オムツ交換台、自動開閉便座、暖房便座等の付帯設備を充実させています。

介助技術教育の実施

駅係員が、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、駅で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、各駅では介助技術指導者がバリアフリーマニュアルに沿って、お客様とのコミュニケーションやお手伝いにあたって注意すべき事柄についての教育を実施しています。



介助技術教育