

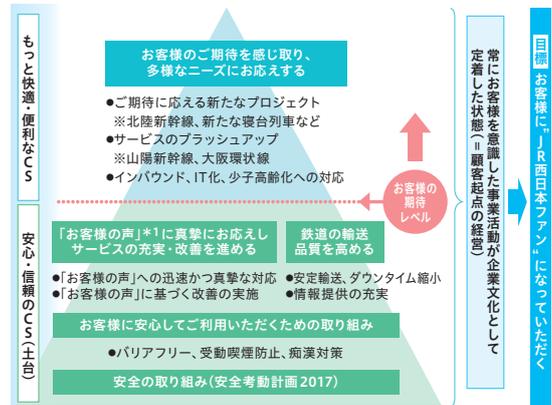
# CS(お客様満足)

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けるサービス
- 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



## ■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)



## 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

当社は設立以来、サービス向上などの施策に活かすため

に「お客様の声」に向き合う努力を続けています。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」では電話やメールでのお問い合わせなどに対応しています。いただいた「お声」に対しては、その内容によって駅や支社、お客様センターが関係部署と連携し迅速な回答に努めており、ご意見を踏まえた対策に時間を要する場合はその経過をご報告するなど、きめ細かな対応を心がけています。

2013年度は約4万件の「お客様の声」をいただきました。そのすべて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立案、推進に役立てています。

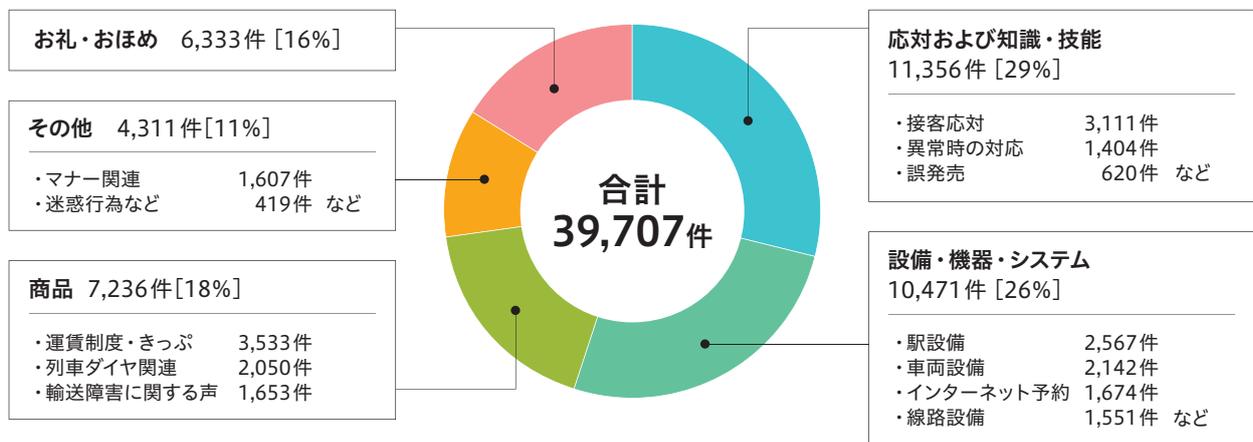


### 改善事例「Web領収書の発行」

「お客様の声」を活かして、Webサイトでe5489サービスの領収書の発行を開始

2013年度に寄せられた「お客様の声」は以下の通りでした。

[ ] 構成比



用語解説 \*1「お客様の声」: お客様からのご意見・ご要望、お礼・おほめなどを総称して「お客様の声」と呼んでいます。

## 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、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、社会の動向も踏まえ、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。一人ひとりが何を期待されているか自ら考え、実行することを積み重ねることにより、お客様に満足いただける価値をご提供していきます。特に、輸送品質を高め、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。

### 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\*2 4.0以上(5段階・社内調査)

### 推進責任者

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

### 堀坂 明弘

鉄道本部営業本部  
CS推進部長

### 多田 真規子



CS(お客様満足)

## 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」をはじめとするご要望に誠実に対応することに加え、お客様満足度調査をはじめとするアンケート調査やホームページなどによるお客様とのコミュニケーションの推進、また、「お客様の声」の分析によりお客様の多様なニーズを把握し、社会の変化に即したサービスの実現に役立っています。

近年は、訪日外国人のお客様の増加やスマートフォンの普及などによるインターネットで情報を得ることへのニーズの高まりを受け、外国語でのご案内やホームページでの列車運行情報などを充実させ、お客様の利便性の向上に努めています。

### 私の次の一步

## お客様へタイムリーに運行情報をお知らせできるアプリの開発に取り組みました



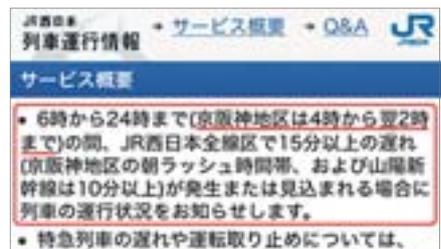
IT本部 須田 雅之(左)  
CS推進部 半田 匡代(右)



私たちは、異常時にはお客様がご自身で判断・行動していただけるように、状況をできる限りの確かつタイムリーにお知らせすることが大切だと考えています。これまで、ホームページで列車の遅れなどの運行情報をお知らせしていましたが、お客様が気づかれないということが課題の一つでした。

2014年7月から開始したスマートフォン・アプリでのプッシュ通知\*3サービスは、ご希望の路線を登録いただくと、その路線で列車の遅れなどが発生した際に、お客様の端末に運行情報が通知されるので、よりタイムリーに情報をお知らせできるようになりました。お客様が必要な情報を得られるよう、どのような情報をお伝えすれば利便性が高まるのか検討し、振替輸送や運転再開見込みなどの情報についてもお知らせできるようにしました。

今後も、お客様のニーズにお応えできるような運行情報の充実に取り組んでいきます。



### 列車運行情報の充実

2013年10月から京阪神地区の情報提供時間を「6時から24時までの間」から「4時から翌日の2時までの間」に拡大

### 無料WiFi\*4サービス

訪日外国人のご利用が多い駅(24駅)とOSAKA STATION CITY、京都駅ビルで訪日外国人向けの無料WiFiを実施(2014年9月時点)



### 用語解説

\*2 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

\*3 プッシュ通知: システム側が外部のサーバーと連携して能動的に情報を取得してユーザーに通知する方式。プッシュ通知を利用すれば、何らかの情報更新があった場合には、ユーザーが動きかけなくても更新されたことを知ることができ、これによってよりリアルタイムな情報の受け取りが可能となります。

\*4 WiFi: 無線でインターネットに接続する技術

## Plan 輸送品質の高い鉄道をつくります

### Do

安心、信頼してご利用いただくためには、定時性や快適性といった鉄道サービスの質そのものを向上することが重要な課題です。設備の不具合などの部内原因でダイヤが乱れないようにすること、ダイヤ乱れが発生した場合には早期に復旧させること、また、お客様に対して迅速かつ適切なご案内を行うこと、この3つの観点で品質を高める努力を続けています。



ダイヤ乱れを想定した訓練を実施



駅係員にタブレット端末を配備し、お客様へのご案内に活用



異常時情報提供ディスプレイを駅に増設

## Highlight 阪和線の輸送品質向上

### 新運行管理システムなどの施策により、ダイヤ乱れを低減しました

阪和線は、踏切が多いなどの理由からダイヤ乱れが頻繁に発生しているため、さまざまな対策を実施しています。

2013年10月には、新運行管理システムを導入しました。これにより、指令員に対する支援機能が充実するなど、列車ダイヤが乱れた場合にも早期に元のダイヤに戻すことが可能になりました。合わせて、すべての駅に発車標を整備し、遅れ時分や事故情報を表示するとともに、自動案内放送の充実により、きめ細かに運行情報を提供できるようにしました。

駅折り返し設備の充実、東岸和田駅付近の高架化(2016年度内に供用開始予定)などを推進し、さらなる輸送品質向上に取り組んでいきます。



発車標\*1の表示内容を充実



運輸部 原田 博行

### 指令員や駅係員の意見も集め、より使いやすいシステムを開発しました

阪和線での乗務や指令業務の経験を活かし、他線区に導入されている運行管理システムを基本としつつも、お客様へのご案内に役立ち、指令員や駅係員が使いやすい、阪和線の実情を考慮したシステムにしたいとの思いで開発にあたりました。現場の声を待つのではなく、積極的に仕様検討のためのワーキングを開催して、指令員や駅係員の意見・要望などを自ら集めました。

新システムが稼働して、指令員や駅係員から好評だけでなく、お客様からも「運行状況が分かりやすくなった」というお声をいただき、自分の仕事が社会に認められたという大きな達成感を得ることができました。



風駅 稲井 仁樹 (左)  
山本 智治 (右)

### システム導入を契機に、さらなる実務能力向上をめざします

新システムの導入で、発車標に列車の遅れ時分が表示されるようになり、お客様に分かりやすくなったことはもちろん、ご案内を行う駅係員にも便利になりました。また、Super-TIDも導入され、お客様へのご案内をよりスムーズに行えるようになりました。

新システムを異常時に使いこなせるように努めることで、線区で一体となって、お客様案内や運転整理の実務能力を向上させていきたいと考えています。



Super-TID\*2を導入

#### 用語解説

\*1 発車標：列車の行き先・時刻・のりばなどをお客様にご案内するために改札口およびホームに設置している設備  
\*2 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

## 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

一人でも多くの方にJR西日本グループのファンになっていただけるよう、「お客様の声」に基づく改善事例をはじめ、当社のCS向上の取り組みを継続的かつ積極的に発信しています。

また、駅や列車内の秩序を維持し、お客様により安全・安心かつ快適にご利用いただくために、自治体や警察をはじめ学校や地域の方々とともに、マナー向上の取り組みを行っています。2014年度には、マナーに関する専用のブログを新たに開始しました。お客様にも「共感」いただける良い事例を紹介することに加え、お客様からも投稿をいただくことで、双方向のコミュニケーションを図り、意識や理解を高めることでマナー向上へとつなげていきます。

#### お客様の声に基づく改善事例をHPなどで紹介しています

尼崎駅は、ご利用になるお客様が増加したことに加え、JR神戸線とJR宝塚線・JR東西線の結節駅として乗り換えのお客様も多いことから、ラッシュ時には橋上駅のコンコースとホームが非常に混雑し、多くのお客様から改善を望むお声をいただいていた。

2014年秋頃の完成に向けて2013年より新たな橋上駅舎の建設を進めていますが、少しでも早く混雑を緩和できるように、2014年6月から乗り換え専用通路の使用を先行して開始しました。



尼崎駅に乗り換え専用通路を設置



HP上で紹介



マナーブログ <http://manner.westjr.co.jp/>  
ホームページでマナーに関する心温まる  
エピソードを紹介

## Check

### 「お客様の声」の分析により、課題の全体イメージや優先課題を認識し、取り組みに反映 インバウンド\*3などの新たなニーズにも対応

「お客様の声」や満足度調査結果の分析により、課題の全体像や、優先的に取り組むべき課題について認識し、取り組みに反映しています。

中でも輸送品質については、設備の整備などを着実に進めてきていますが、お客様のご期待に応えるためには、さらなる質の向上が必要です。

また、インバウンドなどの新たなニーズへの取り組み

についても、システム整備と合わせて各駅での案内も充実させています。

こうした取り組みや成果などを駅・車内のポスターやホームページでお伝えしていますが、お客様や社会からどのように受け止められているかをさらに把握することで取り組みの効果を高める必要があります。

## Action

### お客様満足の向上に向けて、より計画的・組織的に課題解決に取り組みます

目標とするお客様満足度の向上に向けて、今後は取り組みを積極的に進めることで、課題を把握し、計画的・組織的に解決策の検討、実施を進めていきます。特に、輸送品質の向上については、既存の設備や仕組みの活用に加え、さらなる整備を推進していきます。

また、お客様のご期待を踏まえたサービスが提供できるように、基本を大切にしながら、一人ひとりのお客様の

ご期待に主体的に気づき、行動できるように取り組んでいきます。

社外への情報発信については、「お客様の声」に基づく改善事例などを今後もさまざまなツールを活用してお伝えしていくとともに、お客様と双方向のコミュニケーションを図っていきます。