



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(P34参照)
4.0以上(5段階・社内調査)

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

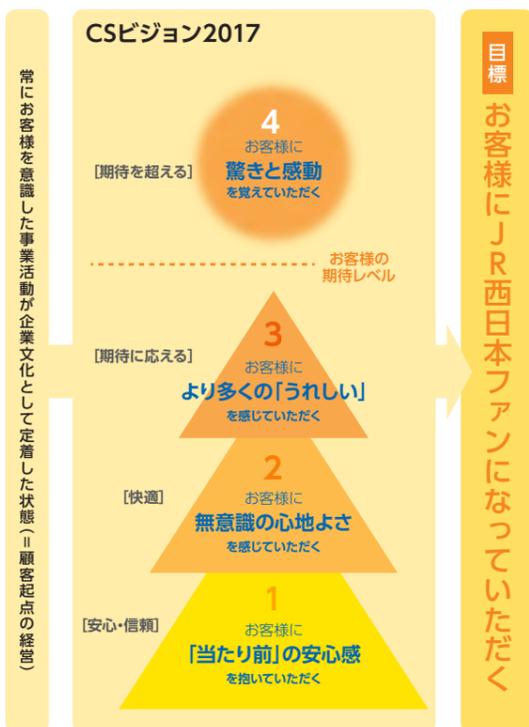
基本的な考え方

推進責任者 執行役員
鉄道本部 CS推進部長
多田 真規子



JR西日本グループとして「お客様にどのように感じていただきたいか」を示したものである「CSビジョン2017」で掲げているとおり、私たちは、お客様に提供する価値を高め、お客様に「JR西日本ファン」になっていただけるよう努力を積み重ねています。「お客様の声」に迅速かつ誠実にお応えしながら、時代とともに変化し、多様化していくお客様のニーズやご期待を把握し、お客様満足度を向上していきます。

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、JR西日本グループの一人ひとりが常にお客様視点で考動する「顧客起点の経営」の実現を目指しています。

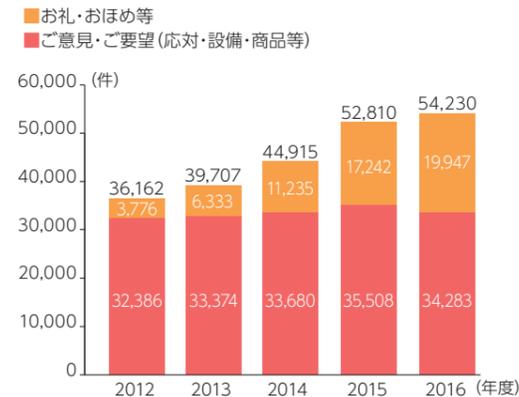


Plan 「お客様の声」に向き合い、お客様の期待を感じ取り、多様なニーズにお応えします

「お客様の声(ご意見・ご要望、お礼・おほめなど)」を対面・電話・メール・書簡などで受け付け、速やかに回答するとともに施策に反映する仕組みを整えています。安全にかかわる案件や緊急を要する事柄は迅速に関係箇所へ連絡し対応するとともに、すべての件名について「お客様の声データベース」に蓄積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。

「お客様満足度調査」や「お客様の声」から導き出された課題を「重点課題」と位置付け、お客様満足の向上、そしてお客様に好感を抱いていただくよう取り組みを進めています。

「お客様の声」の件数推移と主な内容(2016年度)



5つの 重点課題

- 1 安全・安定輸送に関する取り組み Do.1
- 2 列車遅延時の情報提供 Do.2
- 3 分かりやすく適切なお案内 Do.3
- 4 快適な環境づくり(駅・車両・マナー等) Do.4
- 5 ①～④の取り組みの改善事例・計画等の情報発信 Do.5

！ ハイライト

大阪環状線 大阪環状線改造プロジェクト 「人に優しい」をコンセプトに 新型車両323系を開発

大阪環状線をご利用のお客様満足向上の観点から駅や車両など鉄道の機能の充実を図るとともに、イメージ刷新を目指して、「大阪環状線改造プロジェクト」を進めています。

プロジェクトの柱として、大阪環状線の歴史の中で初めてとなる専用設計の新型車両・323系を順次投入しています。デザインや車内設備にさまざまな工夫を凝らし、お客様が使いやすい車両を追求しました。

例えば、ドア横の大型袖仕切りを斜めに取り付けることで、着席しているお客様の肩を逃がすスペースが生まれ、ゆとりを持ってお座りいただけるようになりました。加えて、乗車されるお客様を車内奥へ自然と誘導し、ドア付近のスペースが広く確保され、スムーズに乗降いただける効果も期待されています。また、女性専用車は照明をほかの車両と異なる色調にすることで、識別性を高めています。323系は2018年度末までに順次投入し、大阪環状線内の103系・201系車両のすべてと置き換える予定です。

詳しい情報は、https://www.jr-odekake.net/railroad/osakaloop_kaizou/323debut/をご覧ください。



環状線伝統のオレンジ色を配色した323系



斜めに取り付けた大型袖仕切り



立ち上がり動作の補助となる肘掛を設置したシートと、全車両に車いす・ベビーカースペースを設置



軽い力で開閉できるアシストレバーを採用した車両間の扉

🔍 検査を一つひとつ 積み重ねます

同じ車両所内はもちろんのこと、本社、支社、メーカーと連携しながら試験を行いました。新しく製造した車両のため、分からないことや課題も多くありましたが、積極的に相談を行い、丁寧に調整することで解決していきました。

見学会や運転初日に喜んでくださっているお客様の様子を見て、嬉しく思うとともに323系に対するお客様の大きな期待が伝わってきました。

この期待にお応えし続けるために、そして、お客様に323系を長く愛していただけるよう、検査を一つひとつ積み重ねて、安全で安定した運行、そして快適なサービスを実現していきます。



近畿統括本部 吹田総合車両所 車両管理係 眞弓 綾香(左)、安福 健太(右)

Do.1 安全・安定輸送に関する取り組み

安全は、お客様満足の前提であり、輸送の安定性はCS向上を図る上で極めて重要な課題と認識しています。具体的な取り組みは「安全 P.25～P.30」で紹介しています。

Do.2 列車遅延時の情報提供

列車遅延を発生させないことが鉄道会社としての重要な使命ですが、自然災害などもあり、列車遅延を完全になくすことはなかなか難しいというのが現状です。そのため列車が遅延した際にタイムリーに、より分かりやすい運行情報を提供することが重要な課題と認識しています。

ハード面では駅や車内にディスプレイを設置し、視覚的に分かりやすく情報を発信しています。また、駅係員や乗務員にはタブレット端末を配布し、必要に応じたきめ細かな対応ができるようにしています。ソフト面では日頃より情報伝達や放送などの訓練を行い、列車遅延の発生時は現地・現場と指令、駅係員や乗務員で相互に連携を図り、正確な情報をより早く、分かりやすくお伝えするよう取り組んでいます。

多くのお客様が携帯端末（スマートフォン等）をお持ちになる昨今、輸送障害の発生状況や列車の位置をお客様にダイレクトにお知らせし、駅や車内にいなくても状況判断をいただくことにも力を入れています。



Do.3 分かりやすく適切なお案内

主要駅で案内サイン・発車標の視認性の向上やラインカラーの導入、異常時の情報を提供するディスプレイの設置など、初めて駅をご利用のお客様でも分かりやすい設備の整備に努めています。コールセンターのオペレーターが対応する「みどりの券売機プラス」^{※1}を設置し、お客様へのサービス向上に努めています。

訪日外国人の増加に伴い、多言語による表記・案内放送を行っています。



※1 みどりの券売機プラス:みどりの窓口と同じように、きっぷのご購入、変更、払い戻しができる券売機。ご不明な点などは、コールセンターのオペレーターがご案内します

Do.4 快適な環境づくり(駅・車両・マナー等)

駅のトイレのリニューアル、ベンチの増設、駅・車内における美化の推進など、お客様がご利用しやすい快適な環境づくりを積極的に進めています。また、効果的・効率的な清掃をするために、駅・車内のトイレにガラスコーティングや光触媒等の技術を活用しています。

お客様からは、駅・車内のマナーに対するご意見を数多くいただいております。マナー向上にも積極的に取り組んでいます。

最近では、お困りのお客様に対し、社員自身が積極的にお声掛けを行うことはもちろんのこと、お客様同士がお互いに見守り助け合う「共助」を呼びかけています。

ガラスコーティングにかかわる取り組みは「地球環境 P.44」で紹介しています。



お身体の不自由なお客からいただいたお声を活かし、順次各駅に多目的トイレの設置を進めています。



私の次の一歩

妨げになっていた柱を活用し、分かりやすいトイレにリニューアル

福山駅ではトイレの場所が分かりづらく、お客様にご不便をおかけしていました。リニューアルでは、「分かりやすさ」にこだわり、トイレの手前でお客様の視線を妨げていた柱そのものに案内表示を設置し、視認性を向上しました。さまざまな部門からアドバイスをもらい、トイレ内の照明の位置や清掃方法なども考慮し、お使いになるお客様のことを考えて設計しました。部門間連携による学びや、今回の経験を次の設計に活かしていきます。



Do.5 1～4の取り組みの改善事例・計画等の情報発信

お客様からいただいたご意見をもとに行っている改善事例や取り組みをお客様に積極的に発信していく「双方向のコミュニケーション」を大切にしています。計画段階においても積極的に発信しています。



CHECK お客様満足度調査

私たちの取り組みがお客様にどう評価されているのかを確認するため、毎年、「お客様満足度調査」を実施しています(2016、2017年度は2回実施)。おかげさまで、お客様からの評価は年々高まっており、私たちの取り組みが1歩ずつ前進しているものととらえています。お尋ねしている質問項目は駅・車内の設備や社員の対応など多岐にわたり、この調査結果をさらなる輸送品質、サービスの向上に活かしていきます。



ACTION

お客様満足度調査における評価は着実に高まっているものの、お客様の満足度が高まれば、それに伴いお客様のご期待も高まっていくものと認識しています。また高齢化のさらなる進展や、訪日外国人の増加など、お客様は今後ますます変化し多様化していくものと認識し、常にお客様の期待を感じ取り、ニーズにお応えし、総合評価4.0(好感をお持ちのお客様が約8割)以上を目指して、さらに努力を続けます。