



「中期経営計画2017」振り返り

成果

- バリアフリー、多言語案内・放送、情報提供の充実、トイレ改良、駅・車内美化、社員による接遇の向上など、さまざまな面でお客様満足の向上を実現
- お客様満足度調査結果を見ても、お客様からの評価は着実に向上している

課題

- お客様のご期待やニーズは変化し、高度化、多様化しており、さらにサービス品質を高め、お客様満足の向上をめざす



推進責任者
鉄道本部 CS推進部長
長谷川 勝洋

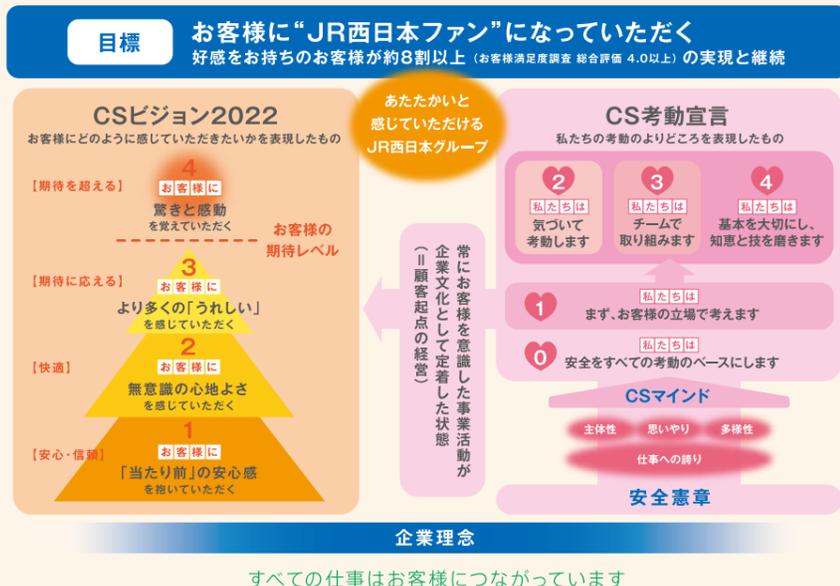
めざす未来

めざす未来はこれまでと変わらず、「顧客起点の経営により、お客様に「JR西日本ファン」になっていただく」ことです。私たち一人ひとりがCS考動を積み重ね、お客様にどのように感じていただきたいかを示した「CSビジョン2022」を実現していきます。

「お客様の声」に正面から向き合い、さらなる高齢化、訪日のお客様の増加、女性の社会進出等、お客様の変化をチャンスと捉え、多様化していくお客様のご期待や

ニーズにお応えするサービスを提供していきます。また、技術も積極的に活用し、将来も見据え、それぞれの地域に合ったサービスを提供し、お客様や沿線地域の皆様とともにつくっていくサービスをめざします。

グループ全体で仲間意識を持てる“あたたかい関係”を築き、お客様に「あたたかい」と感じていただけるJR西日本グループとなり、お客様や沿線地域の皆様との笑顔あふれる関係をつくっていきます。



中計2017 Plan サービス品質の向上によるお客様満足の向上

「お客様の声」や「お客様満足度調査」を元に重点課題を抽出し、サービス品質の向上をめざしています。

2017 Do 安全・安心なご移動の提供

お客様満足の根幹をなす安全・安定輸送に向けた取り組みについては「安全P31～38」で紹介しています。

2017 Do お客様ご自身で次の行動を判断いただける情報提供

お客様への情報提供については、日頃から「誰にでも分かりやすい案内」となるよう取り組んでいるところですが、列車が遅れたり運休した際にも、できる限りお客様ご自身で次の行動を判断いただけるよう、情報提供ツールの充実や、お客様にダイレクトに情報をお届けする取り組みを進めています。

お客様にダイレクトに情報をお届けする取り組み

列車が遅れたり運休になった際、お客様の携帯端末に直接お知らせが届く「プッシュ通知アプリ」を設定しています。また2017年4月より、列車が走行している位置が携帯端末で確認できる「列車走行位置サービス」をスタートさせました。さらに2018年2月にはこれらのサービスを連動させ、対象エリアも拡大しました。

タブレット端末の導入、アプリの活用

全ての乗務員並びに主要駅にタブレット端末を配備しており、運行指令所から配信されるきめ細やかな運行情報等を取得し、またアプリも活用し、お客様の案内や放送等の充実を図っています。「direct」アプリでは、写真・ファイル・地図等の共有も可能で、分かりやすいご案内につなげています。



列車走行位置サービス



プッシュ通知アプリ
QRコード



「direct」アプリの活用

私の考動

ダイヤが乱れた際のお客様への情報提供は大変重要な課題だと考えています。岡山総合指令所では、関係箇所への早期情報発信を特に意識し、運転再開見込時間早出し表などツールの整備を進めています。また駅との連携強化を図るために、ダイヤ乱れ時における情報伝達の実践的な訓練を実施しています。訓練では、発生した事象に対して指令所が提供する情報を、駅内でどのように共有し、お客様へ情報提供しているかを確認し、その気づきを訓練参加駅へフィードバックしています。訓練を通して、指令においては情報発信の表現方法を変えるなど、駅では情報を当直担当者に一元化するなどの改善を行い、迅速かつ確かな情報提供ができるよう日々努めています。



(写真左から)岡山支社 岡山総合指令所 指令員 門田 康嗣、山口 千恵子
訓練の様子

さまざまなお客様に快適に、便利に、スムーズにご利用いただける環境づくり

訪日のお客様など初めてご利用いただくお客様や不慣れなお客様、またご高齢のお客様やお身体の不自由なお客様など、誰にでも、快適に、便利に、スムーズにご利用いただけるよう、ハード・ソフト両面から環境づくりに努めています。

スマートEXサービス

東海道・山陽新幹線のネット予約サービス「スマートEX」では、みどりの窓口と並ぶことなく、お手持ちのクレジットカードと交通系ICカードで新幹線の座席を予約し、チケットレスでご乗車いただけます。また専用のスマートフォンアプリでは、海外でも英語対応の画面で指定席を予約し、スマートEXをご利用いただけます。



訪日のお客様をはじめ誰にでも分かりやすい案内

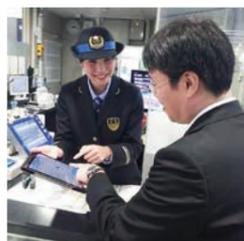
駅・車内の案内サインは「単純で直感的」「誰でも使える」というユニバーサルデザインの考え方にに基づき、統一感を持たせシンプルに、多言語・ピクト表記も実施し、できる限りどなたにも分かりやすい案内となるよう努めています。訪日のお客様にも分かりやすくするため、路線のラインカラー、駅ナンバリングを導入しました。



駅ナンバリングの導入

筆談アプリを用いた、耳の不自由なお客様へのご案内

お身体の不自由なお客様にもスムーズに快適にご利用いただくため、駅係員・乗務員が持っているタブレット端末にさまざまなアプリを用意しています。耳の不自由なお客様が、紙がなくても係員とのやり取りをいただけるようにするための筆談アプリを活用しています。



お忘れ物への対応の充実

お忘れ物をされたお客様からの問い合わせに、よりスピーディに対応するため、また訪日のお客様へも対応するため、「お忘れ物専用ダイヤル」を設置しました。また、お客様からご要望が多かった24時間、受付可能な「お忘れ物チャットサービス」を導入しました。



マナー啓発の取り組み

お客様からの「マナー」に関するご要望は年々高まっています。歩きスマホ、座席の譲り合い、リュックサック・キャリーバックのご利用、乗車時のマナーなど、さまざまなマナー啓発に取り組んでいます。また、関西・首都圏等の主な鉄道事業者と連携し、お客様同士のお声かけや助け合いを促進する「共助」の働きかけを積極的に行っています。



私の考動

お忘れ物をされたお客様は焦りや不安を感じていらっしゃる方が多いので、お客様に寄り添う気持ちで対応するよう心がけています。まずはお話を丁寧にお聞きし、電話、チャットに関わらず言葉の使い方や問の置き方、文字を出すタイミングに注意を払っています。お忘れ物がお客様の元に届くまでには多くの社員が関わっています。最近では訪日のお客様のお忘れ物も増えてきましたが、一人でも多くの方にお忘れ物をお返しして笑顔になっていただけるように、連携を大切に今後も業務に励んでいきたいです。



株式会社 JR西日本カスタマーリレーションズ
尼崎事業部(写真左から)
上高原 文子・門野 真侑・舞 由佳

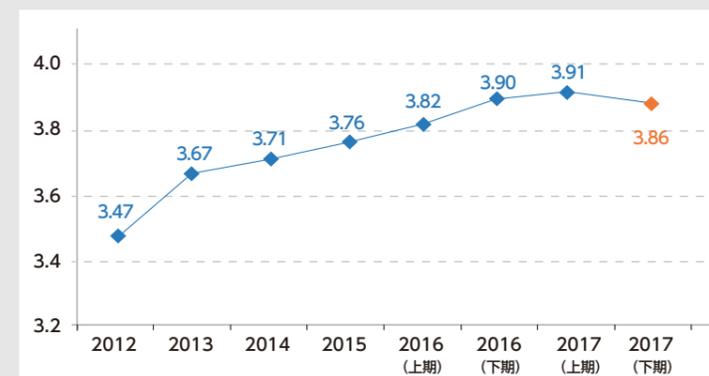
改善事例や計画等の情報発信(双方向コミュニケーション)

「ステークホルダーとの対話 P28」で紹介しています。

お客様満足度調査を実施し、取り組みの実績を把握しています

当社の「CS」については、「中期経営計画2017」において初めて経営目標の一つと位置づけ、この5年間さまざまな取り組みを進めてまいりました。その結果、お客様満足度調査の結果は2012年度が3.47であった数値が、2017年度は3.86まで上昇

しました。またほぼすべての項目で評価ポイントが上昇しており、お客様からの評価につながっていると考えております。一方で目標であった総合評価4.0には到達せず、2017年度は数値が低下したように、目標達成に向けては道半ばです。



社会の期待

2003年から駅係員の接客基本動作モデルの策定に携わり、近年は駅係員や乗務員の接遇の実態把握調査や研修、コンサルティング等のお手伝いをしています。最近のJR西日本のサービスはとて進歩していると感じています。例えば、新しい車両や駅設備が整備され、また海外からの旅行者への案内放送もとてもわかりやすくなりました。ダイヤが乱れた時には駅のディスプレイやアプリを通して知りたい情報を得やすくなったのは便利です。

一方で、顧客のニーズの高まりや変化に対してはスピード感をもって対応することが必要です。「中期経営計画2022」や「CSビジョン2022」で掲げられている「笑顔」や「あたたかさ」を実現するために何ができるのか、一人ひとりが考えて実践することが大切です。お客様から支持され、他社から目指され続ける存在であってほしいと期待しています。



株式会社 ザ・アール
(現 株式会社 アール&キャリア)
執行役員 中上 よしこ様

変化し、多様化していくお客様のご期待やニーズを把握し、サービス品質を継続的に向上

お客様のご期待、ニーズは変化し、今後もますます高度化、多様化していきます。私たち一人ひとりがCS考動を積み重ね、サービス品質を向上し、「CSビジョン2022」を実現していくことにより、お客様にJR西日本ファンになっていただくことをめざします。

とりわけ、安全・安心なご移動の提供を進めるとともに、ご高齢のお客様、訪日のお客様、お身体の不自由なお客様や女性の社会進出に伴う新たなご利用など、お客様のニーズの変化をチャンスと捉え、スピード感を持ってサービス品質の向上を進めてまいります。