

「CS」に関する取り組みの詳細は、ホームページに掲載しています。  
<https://www.westjr.co.jp/company/action/service/>



# CS お客様満足

## 提供する価値

- 【安心・信頼】「当たり前」の安心感
- 【快適】無意識の心地よさ
- 【期待に応える】より多くの「うれしい」
- 【期待を超える】驚きと感動

### 推進責任者からのメッセージ

## CSビジョンの達成を目指して

「私たちの仕事を通じて、お客様に感じていただきたいお気持ちはどのようなものか？」

この問いを通じて、私たち一人ひとりが、そしてチームとして、正しい「がんばり方」をしたい。

「CSビジョン2022」と「CS考動宣言」には、そんな思いを込めました。

まず何より、今日も明日も明後日も、お客様に“当たり前”に“無意識に”「安心感」と「心地よさ」を感じていただける状態を作り続け、守り続ける。この使命感をベースに、日々の地道な仕事に誠実に向き合うグループでありたいと思っています。

そして、ベクトルの合った地道な仕事の積み重ねが、もしかしたらお客様の「より多くのうれしい」や、時として「驚きと感動」につながることもあるのかもしれない。

私たちが継続しているお客様満足度調査では、2019年度、当社に好感を持っていただいているお客

様は72.9%、5段階評価で3.96という結果でした。我々の目標は好感度4.0です。約80%のお客様に「イイね!」と感じていただけている状態です。

そのためには、プロとしての使命感と地道な仕事の積み重ねに加え、お客様の視点を失わないことが大前提となります。私たちの「都合」優先になっていないか自問自答し、お客様のお気持ちを想像することを連続するのです。

そんな私たちの姿勢がトータルとしてお客様に届くことを信じ、一人ひとりの“微力”をチームとして結集し、お客様や地域の皆様から好感を持っていただける企業グループに成長したいと考えています。

鉄道本部 CS推進部長  
**長谷川 勝洋**



### 2018年度の取り組み

- 公式Twitterアカウントでの多言語による運行情報の提供
- 列車走行位置サービスの拡大などによる運行情報のご案内充実

### 今後の課題

- 安全・安定輸送に関する取り組み
- 輸送障害時の情報提供
- 分かりやすく親切なご案内
- 快適で便利な環境づくり(駅・車両・マナーなど)
- 改善事例・計画などの情報発信(双方向コミュニケーション)



## 「当たり前」の安心感

私たちJR西日本グループは、お客様に安心して鉄道をご利用いただけるよう日々の安定輸送に努めるとともに、列車が遅れたり、運休した際の影響の最小化と、お客様の立場に立ったご案内の充実を目指しています。

## 災害復旧を通じて感じた「当たり前」の安心感を届ける大切さと難しさ

当社は昨年、西日本豪雨(平成30年7月豪雨)の影響により、長きにわたり多くの路線で列車が運行できない状況となりました。お客様に「当たり前」に安心して鉄道をご利用いただく大切さ、難しさに直面し、仕事に対する思いも新たにしました。



(写真左から)  
 広島支社 電気課 課長代理 **伊藤 康隆**  
 三原電気区 副区長 **中新 学**  
 広島土木技術センター 施設管理係 **喜多 和久**  
 施設課 課員 **大田 真矢**

日頃から、設備の異常が分かればすぐに現地へ駆けつけ、早期の復旧に努めていますが、西日本豪雨(平成30年7月豪雨)からの復旧作業に携わってからは、不測の事態への備えの意識が一層高まりました。また、想定外のことが起こるという経験から、日々の業務における初動体制の整備などの重要性を再認識しました。未曾有の災害となった今回の経験から、復旧する際の優先順序や、系統間の連携が必要なポイントなど、通常では得難い知見を得ることができました。経験していない社員にも水平展開できるよう教

育や訓練の中で活かしていきます。当時、私たち自身が、水や道路など当たり前の日常を支えるものの大切さを痛感しました。この経験を通じて、鉄道運行がお客様の当たり前の日常を支えていることを強く認識しました。日々の設備故障をゼロにすることは、落雷や獣害などの影響もあり、簡単なことではありませんが、故障が発生した場合にすぐ現地へ駆けつけ、復旧できるよう意識と技能を高め、お客様に「当たり前」の安心感を持って鉄道をご利用いただけるよう努力を重ねていきます。

## お客様の立場に立ったご案内

お客様センターでは、日々多くのお問い合わせをいただきます。お客様お一人おひとりの立場に立ったご案内ができるよう心掛けています。

日々お客様からお問い合わせいただく内容は多岐にわたり、また、確実な情報提供にプラスして、求められるポイント(例えばスピーディーさ、情報量など)もそれぞれ異なります。

2018年度は大阪北部地震に始まり、西日本豪雨(平成30年7月豪雨)や台風など多くの災害に見舞われ、お困りごとを抱えた多くのお客様から運行のお問い合わせや、中には厳しいお言葉もいただきました。災害時は刻々と運行

状況が変わります。生ものである情報を口頭でご案内する際には、必要に応じて情報を補足しながら、お客様に「お伝えする」のではなく「伝わる」ことを意識し、ご案内するようになりました。

今回の経験を通じて、お客様から求められていることを迅速かつ的確に判断し、受け取りやすいように情報を提供することを今まで以上に意識するようになりました。

平常時も異常時も、安心して列車を



(株)JR西日本カスタマーリレーションズ  
**辻 弥生**

ご利用いただけるようお客様の立場に立ったご案内のスキルを磨いていきます。



## 無意識の心地よさ

駅やトイレのリニューアル、駅や車内における美化の推進など、お客様にご利用いただきやすい快適な環境づくりを積極的に進めています。また、初めてのお客様でも迷わずご利用いただけるようご案内体制を整えています。

## 車内を快適にご利用いただくために

お客様が多くの時間を過ごされる車内の空間を、より清潔で快適にするために、JR西日本グループ全体で取り組んでいます。

**車** 両清掃の指導役として、安全に作業を行うための教育や、実際の清掃方法の指導を行っています。CS向上グループの副リーダーになったものの、何にどう取り組んでいいのか悩んだ末、メンバーから車内の汚れの中で気になるものと、それを解決するためのアイデアを募りました。その中から一つのアイデアを、約2カ月かけて担当している約50編成に試行しました。通常の業務に付加して行うため、決し

て楽な作業ではなかったですが、溝邊所長代理からメンバーに対するフォローもあり、皆がやりがいを持って、取り組むことができました。何よりも嬉しかったのは、メンバーから「この方法を試したい」というアイデアが続々と出てきたことです。今回試行した清掃を継続的に実施していくことと、次なるアイデアへのチャレンジをしていきたいと考えています。お客様のニーズの高まりに対して、私たちは常に感性を磨き、技術力を上げ、チームとしての品質を向上させる



(写真右から)  
(株)JR西日本メンテック  
奈良営業所 所長代理 溝邊 洋晃  
指導係 松澤 洋介

ことで、ご期待に応え続けていきたいと考えています。

## 訪日のお客様に対するご案内

訪日のお客様の増加に伴い、多言語による表記や案内放送の充実を図っています。平常時はもちろん、列車の遅れが発生した場合も、復旧の経過や運転再開見込みなど、お客様が求めておられる情報をタイムリーにお届けできるよう努めています。



(写真左から)  
(株)ジャッツ関西  
LEHNER HUBERT LAI YAP KUANG  
(レーナフーベルト) (ライユエクワン)  
WU JIAHUI  
(ウー ジャアフィ)

**来** 日されたお客様の楽しい思い出のために、いつも笑顔で、丁寧にご案内することを心掛けています。過去に私自身が特急「はるか」に乗車した経験で感じたことですが、日本の鉄道は正確で便利な反面、利用する際には、さまざまなきっぷの種類があり、また列車によって停車駅が異なるなど、

海外からのお客様にとっては、とても複雑で分かりづらいところがあります。お客様の疑問、不安を解消できるよう、お一人おひとりの状況、ニーズの把握に努め、そのお客様にとって最適だと思われるご案内を目指しています。列車が遅れた時のご案内にはまだ課題があり、都度振り返りをしながら試行錯誤を繰り返していますが、必要だと思った情報や放送のあり方について、駅係員とも連携して改善を重ねながら、海外からのお客様の不安解消に努めていきます。

## より多くの「うれしい」

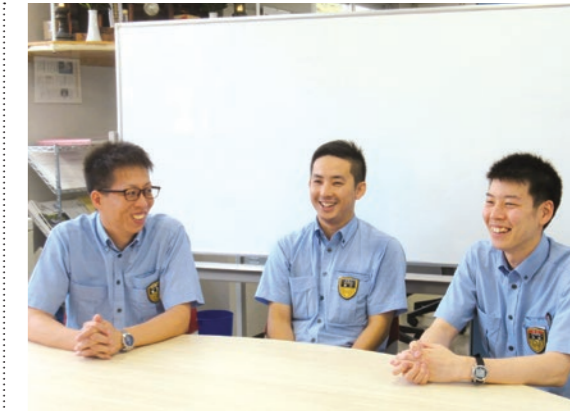
JR西日本グループをご利用されるお客様は、訪日のお客様の増加、女性の社会進出などに伴い、多様化しています。常にお客様のご期待を感じ取り、ニーズにお応えできるように意識しています。

## お客様へのお声掛け

駅や車内で電光掲示板を見ておられたり、携帯電話で経路を調べておられたり、そうしたお客様の様子から声に表れないお客様のニーズを想像し、それに応えていくことを意識しています。

**私** たちは、乗務中だけでなく、ホームでの待機中や移動中などあらゆる場面で、お客様がお困りの様子が見られれば積極的にお声掛けするよう心掛けています。また、お声掛けの内容については、1日の乗務を振り返る乗務報に記入し、終了点呼で当直係長に報告しています。お声掛けは、それ自体の質の向上はもちろんのこと、まずお客様がどのようなことをお求めなのかに気付く、その感度を高めていくことが重要です。私たちが報告した内容は、当直係長がタイムリー

にまとめて日々掲示でフィードバックしてくれます。乗務員は単独での仕事のため、互いの仕事ぶりを見る機会が少ないですが、掲示をきっかけにした会話により、自分にはない気付きの視点を見つけることができ、仲間から受けた刺激が自身の次の行動につながっていると感じています。訪日のお客様も増えており、言語の違いからお声掛けに苦労することもあります。一人ひとりが何ができるかを考えながら、業務に励んでいきたいと思ひます。



(写真左から)  
金沢支社 金沢列車区  
係長 橋北 敬広 運転士 田口 眞之介  
車掌 小山人之

## 驚きと感動

「当たり前」の安心感、無意識の心地よさ、より多くの「うれしい」に一生懸命取り組む。その積み重ねによって、時にはお客様に“驚きと感動”を覚えていただく瞬間もあるのだと考えています。今後もJR西日本グループが一体となり、全員参加で、すべてのステークホルダーに笑顔があふれるJR西日本グループを作っていきます。

### お客様から寄せられたメッセージ

毎朝、電車を使って通勤しておりますが、現在妊娠中で、悪阻があります。毎朝の電車は、最寄り駅から座れること、座れないことが半々くらいです。今朝も優先座席横に立っておりましたが、座席には座れず、悪阻に必死に堪えていました。明石駅を過ぎたあたり、優先座席のアナウンスが流れ始めたのですが、いつもの内容と異なっていました。『……優先座席の近くで、マタニティマークを付けている方はおられませんか?ご確認ください。』

ぜひ、席をお譲りください』というような内容だったのですが、そのアナウンスの後、マタニティマークに気が付いて、座席を替わってくださる方がおられました。席を譲ってくださった方に感謝ですが、車掌さんの思いやりのあるアナウンスにとっても感動しました。ひと言お礼が言いたくて、メールしました。ありがとうございました。