



# あした 未来へつなぐ

JR北海道グループは、お客様の安全を最優先に、安心してご利用いただけるサービスを提供し、お客様満足の向上をめざします。

**JR北海道では、お客様の意見・要望を受け止め、サービスの向上に努めています。「お客様の声を私たちに寄せください」**

**J** R北海道では、よりいっそうのサービス向上を図るため、お客様の声に耳を傾け、社員教育および設備の改善につなげるよう努めています。

その手段の一つが、JR北海道の駅社員が常駐する各駅の待合室やみどりの窓口に設置している『グリーンボックス』です。列車を利用する際

のちよつとした待ち時間に投稿できることから、広く利用を呼びかけています。



グリーンボックスと投稿用紙

このほか、駅や車内などで社員の元に直接届けられるお客様の声は、その都度会社



JR北海道ホームページの投稿フォーム

また、無人駅や駅以外の場所から電話にて意見を聴取する窓口として、「お客様相談室」(TEL〇五七〇一〇〇一五七三三、九時～十七時、土日・年末年始休業)を開設しているほか、『JR北海道ホームページ』のお問い合わせページ(左記QRコード)にも投稿フォームを設置しています。

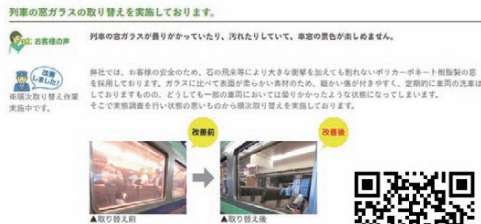
に報告され、社内で共有しています。

JR北海道には、こうした形で年間約四千六百件のお客様の声寄せられていますが、その中にはサービスに対する「お褒めのことば」も三百件ほどあります。日々黙々と業務に従事する社員にとって、自らの仕事を通じて、お客様に喜んでいただけるとは誇りを感じるだけでなく、自分の仕事の意義についても改めて考え、それがサービスを改善する機会ともなっていることから、JR北海道では「私どものサービスにご満足いただいた際は、ご感想を寄せただければ幸いです」としています。

一方、それ以外の四千三百件については、JR北海道の取り組みに対する改善意見と受け止め、「速やかに改善する必要があるもの」は調査等を行い、改善指導や改修等の計画に反映させています。「実

現には時間のかかるもの」や「現時点では実現するのが難しいもの」に関しては、今後の社員教育や施策の検討に役立てるため、担当する部署と情報共有を行っています。

なお、お客様の声を受けて改善した事例は、JR北海道ホームページで紹介しています。



改善報告の一例とQRコード

JR北海道では、今後もお客様の声の一つでも多く、少しでも良い形で実現するために、駅や列車、さらには関連施設を利用した際の意見・感想を募っています。