

あした 未来へつなぐ

【サービス向上を目指して】

ひとりでも多くの人の役に立つために、この北海道で地域と人のために私たちができること。JR北海道グループは、いま真摯に向き合います。「未来(あした)へつなぐ」ために。

文=本間 吾里砂



JR研修センターの体育館で行われる「接客サービス技能競技会」。参加者は若手社員が多く、張りつめた空気の中、道内各地の駅や車掌職場を代表して接客サービスについて日ごろの努力の成果を披露!

「接客サービス技能競技会」などを実施!
社員一人ひとりの意識向上に取り組み、
より質の高い接客サービスの提供を目指す。

駅

の改築や新車導入による列車の高速化のほか、札幌圏を中心にダイヤも充実させるなど、JR北海道では、駅や列車を快適にご利用いただけるよう設備や運行面の改善に取り組んできました。ただ、目に見えるところだけが改善されても、お客さまへの対応に問題が

ある『接客サービス技能競技会』です。これは、道内の各地域にある駅や旅行センターに勤務する社員、列車に乗務する車掌を代表して十六名の社員が、およそ二百名の社員の前で日ごろの接客技術を競う大会。車内や窓口を再現した舞台で、お客さまからよくいただくお問い合わせへの対応のほか、災

害時のご案内や難しいお申し出にどう答えるかといった設問に挑みます。競技審査は経営を担う幹部社員から職場で社員指導に当たる社員まで二十名程度の審査員によって行われ、身だしなみや口調をはじめ、お客さまへの気づきなどの要素から入賞を競います。上位入賞者には記念品のほか、実際にお客さまの立場で道外都市のJRや民営鉄道のサービスを体験する研修への参加が認められるほか、

次年度の競技会で模範演技者として協力します。こうした貴重な経験をえた社員は職場でCS活動の中心となって活躍しています。

また、CS活動は全社をあげて行う大規模なものだけでなく、それぞれの職場での取り組みも大切です。そこで、それぞれの職場で社員指導を担う責任者を対象とした講演会や、実際に業務にあたる若手社員を対象に、車いす介助や身体の不自由な方の視点から移動の困難さを体験するバリアフリー講習会などを行っており、そうした学びの場で得た知識や経験をもとに、それぞれの社員がお客さまからの要望に応えられるよう努力を続けています。

その努力が周囲の社員や職場を通じて会社全体へ広がりに、CS活動の目指す「お客さまへのおもてなしの心」は、ゆっくりですが確実にJRの風土として広がっています。

サービスアップのヒケツを学べる「講演会」には管理職が多数参加



「バリアフリー講習会」もCS活動の一環