

CS向上に向けた取り組み

お客様の声を活用したお客様満足（CS）の向上を目指した取り組み

お客様に鉄道をご利用いただくにあたり、日々、ホームページの投稿フォームや電話、対面での会話などによりご意見を頂戴いたします。このような「お客様の声」は速やかに社内で入力・閲覧できる「お客様の声システム」にて展開し、迅速にお答えしていくとともに、検索の項目を細分化して傾向を抽出できる仕組みを構築しています。

このようにして、「お客様の声」を改善工夫につなげるよう努めており、改善した主な事例については当社のホームページで紹介しています。

今後もお客様からいただいたご意見に真摯に向き合い、快適に当社サービスをご利用いただけるよう取り組んでまいります。

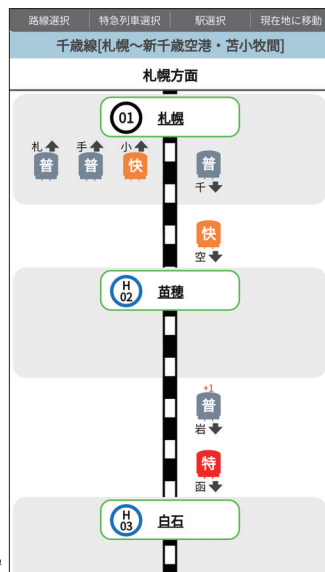
ホームページの列車運行情報の充実

2021（令和3）年度の札幌圏での豪雪による輸送障害時において、お客様へ十分な列車の運休・遅れ情報をお伝えできなかった教訓を踏まえ、ホームページへの掲載情報を見直しました。今後も引き続きよりよい情報提供に向けて、継続的に改善を進めます。

2024（令和6）年1月
ホームページ運行情報
リニューアル内容

- 運転状況を
影響エリアマップに反映
- 列車の走行位置と
遅れ時分を提供

列車走行位置



旅客サービスの改善

ハード面

2023（令和5）年度は札幌近郊の10駅にホームページ列車運行情報を表示するサイネージを設置しました。2024（令和6）年度も引き続き導入駅を拡大します。



列車に運休や遅れが発生している時にも一目で情報がわかるサイネージ

ソフト面

特にお身体の不自由なお客様から、無人駅を含む小規模な駅についても、階段の有無やトイレの有無など、駅の構造や設備に関するお問い合わせが増えていることから、現在ホームページで公開している主要駅「駅構内図」に加えて、全駅の「駅構内図」を掲載することとし、順次掲載を進めています。

バリアフリーの推進の取り組み

当社では駅・車両のバリアフリー化に取り組んでいます。

駅

登別駅において、2023（令和5）年度よりバリアフリー化（エレベーター新設）、新駅舎建設に着手しており、完成は2025（令和7）年度を目指しています。また、発寒中央駅において、2023（令和5）年度よりエレベーター増設に向けた設計を実施しています。

今後も設備投資の全体計画に基づき、バリアフリー化を推進してまいります。

車両

2020（令和2）年度より261系特急気動車の車いすスペースを1席から2席へ増設を進め、2023（令和5）年5月に完了しました。

ソフト面

「心のバリアフリー※」を推進するため、国土交通省の「接遇ガイドライン」に準拠したプログラムや障がいをお持ちになる方の講義を取り入れた「バリアフリー講習会」を継続して実施します。

※心のバリアフリー：様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うこと



新入社員をはじめ、社員の
介助訓練・車いす体験を定
期的に実施



261系特急気動車「はまなす」編成
の2席の車いすスペース