

CS向上に向けた取り組み

お客様の声を活用したCS(お客様満足)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当たり、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」を速やかに社内でも入力・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。

遺失物システムのリニューアル

列車内からも含め、日々、駅には多くのお忘れ物が届けられます。その数、実に年間約12万件。これらのお忘れ物はシステムに登録して管理をしていますが、従来のシステムでは登録(入力)が手入力で手間がかかっていたほか、一つひとつのお忘れ物に写真の情報を添えることもできず、お探しする際には活字の情報のみから、お探ししていたことから時間を要していました。

この仕組みを改めようと、2025年、当社では登録も検索も迅速に行うことができ、お客様にとっても利便性の高い「落とし物クラウドfind」を導入しました。

このシステムでは、写真を撮ることによってAIが自動的にお忘れ物の情報を生成し、お忘れ物の検索を検索エンジンで操作するように容易に行うことができます。また、それまで対面、電話でのみお受けしていたお忘れ物に関するお問い合わせについても、24時間受付のチャットで対応することが可能となり、物をなくされ心配されているお客様のお気持ちに寄り添った環境を整えることができました。

先行して導入した企業の実績でも、お客様へのお忘れ物の返還率が向上しており、より満足いただけるサービスの提供に期待しています。



旅客サービスの改善

ハード面

札幌駅改札内コンコースのトイレをお客様が利用しやすく、明るい清潔なトイレに改修しました。

主な改善点

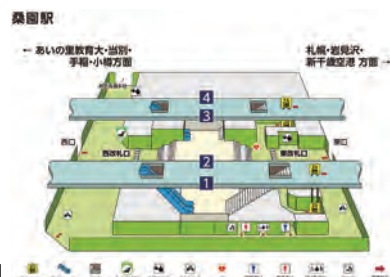
- 子供用トイレを新たに整備
- パウダーコーナーの充実化(男性用新設、女性用拡大)
- 動線を考慮した配置計画等により利便性と快適性の向上
- ジェンダーレストイレの設置



ソフト面

特にお身体の不自由なお客様から、無人駅を含む駅について、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、バリアフリー情報を記載した「駅構内図」を、ホームページに掲載しています。

駅構内図の例



バリアフリーの推進

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、2025年秋の開業予定です。また、発寒中央駅においては、2025年度よりエレベーター増設に向けた工事に着手します。

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

2024年10月から運行を開始した733系4000代においては、4号車uシート以外の各号車に車いすスペースを設置し、車いすやベビーカーで利用できるスペースを編成内6カ所に設置しました。

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



車いすスペースの例(733系4000代)



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