

## 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、Eメールや電話、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、「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。

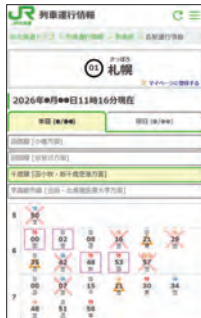
今後も、お客様からいただいたご意見に真摯に向き合い、快適に当社サービスをご利用いただけるよう、取り組んでいきます。

### ホームページ列車運行情報の充実

詳細な運行情報がわかる「各駅運行情報」「列車走行位置」へ簡単にアクセスいただけるよう、ホームページのデザインを改善しました。また、エリア別運行情報の「札幌近郊」「道央エリア」に「エアポート含む」と記載したり、「列車運行情報の使い方」ガイドを掲載し、はじめてホームページをご覧になる方にも迷わず操作していただけるようにしました。



デザイン改修した列車運行情報  
(モバイル版)



各駅運行情報



列車走行位置

### 旅客サービスの改善

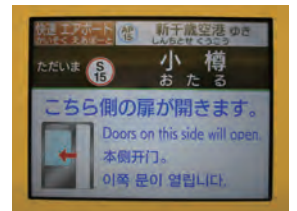
海外のお客様に鉄道のルール・マナーをご理解いただくための「鉄道ご利用ガイド」をホームページに掲載しました。

また、新千歳空港駅⇌札幌市内ホテル間における手荷物配送サービスの利用を促進し、お客様の手ぶら観光をサポートしています。



### ハード面

733系4000代エアポート車両では、お客様へのよりわかりやすい情報提供を目的に、当社としては初めて、客室内すべての案内表示器を液晶ディスプレイ化し多言語表示しています。



### 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

### 遺失物システムのサービス拡大

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。これらのお忘れ物の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2025年に導入しました。

2026年4月からは、札幌市交通局・JR東日本など、複数の交通事業者や施設にまたがる情報を一度の問い合わせでまとめて照会できる「横断検索」が可能となり、落とし主の「探す負担」の軽減を図っています。



### バリアフリーの推進

当社ではハード面、ソフト面のバリアフリー化に取り組んでいます。

#### 駅

2025年10月、登別駅にエレベーター・乗換エスカレーターを新設し、新駅舎を開業しました。2026年度は旧駅舎のリフレッシュ工事とあわせてバリアフリースタイルを新設します。また、発寒中央駅においては、エレベーター増設に向けた工事に着手しており、2027年度の完成を目指しています。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いきます。



#### 車両

733系4000代エアポート車両では、車いすやベビーカーをご使用のお客様にご利用いただけるスペースをこれまでの車両より増やし、編成内に計6箇所設けています。

#### 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話を取り入れた「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、白杖や車いす体験を定期的実施