



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。

**毎年恒例の「乗車マナー添乗」を実施。
七月一日からは外国人観光客に向けた
乗車マナー向上のための活動を開始しました！**

J

R北海道では、列車に乗り込み、乗車マナー向上を呼びかける「乗車マナー添乗」を、五月九日～十一日の三日間にわたって、札幌・旭川・函館圏で実施しました。

すつかり恒例となったこの取り組みは、日ごろより列車をご利用いただいているお客さまの声のうち、マナーに関するものについて改善を図る



JR北海道主催の「乗車マナー添乗」は、毎年、GW明けと、夏休み明けの年2回実施しています。

ための活動の一つです。毎年実施しているお客さまアンケートでは「荷物による座席の占有」「リュックサックを背負ったままの乗車」「大声での会話」「携帯電話での通話」「ヘッドホンの音漏れ」にお客さまの声が集中。札幌圏では小樽、札幌、石狩、札幌、千歳、札幌、石狩、札幌、別と、通勤通学で列車を利用するお客さまの多い区間を対象に、JR北海道の社員、警察、学校関係者らが列車内を巡回し、お客さまに協力をお願いしました。

これとは別に札幌圏、旭川圏、帯広圏に限り、月一回程度のペースで警備員による乗車マナー添乗が行われています。

このほかJR北海道では、三カ月ごとに異なるテーマのマナーポスターを駅構内に



B5サイズで両面カラー、イラスト付きのマナーシート。指定席について、荷物の置き方についてなど、海外からのお客さまにわかりやすく乗車マナーについて説明しています。

掲示したり、車内放送や駅の構内放送で呼びかけるなど、乗車マナー向上のための活動に力を入れています。

今年七月一日からは、海外からのお客さまに向けた乗車マナー向上のための活動も実施しています。道内を走る特急列車の座席ポケットにB5サイズのマナーシートを積載し、列車を快適にご利用いただくための四つの項目について解説しています。諸外国の方に対応するため、表記は英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語の

四言語。それぞれ、イラスト付きでわかりやすさを心掛け、列車を気持ちよくご利用いただけるようにお願いしています。

通勤や通学、仕事に観光と、列車を利用するお客さまの目的はさまざまです。JR北海道が目指すのは、すべてのお客さまに安心・安全、そして快適に列車を利用していただくこと。そのためにも、乗車マナー添乗をはじめ、継続してマナー向上のための活動に取り組んでいきます。