



# 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。

**お客様に安心・快適に列車や駅をご利用いただけるよう、乗車マナー向上をはじめ、さまざまな取り組みを行っています**

**J**

R北海道には、日々お客様からさまざまな

声が届いています。今月はお客様の声と、それを受けての取り組みを紹介し

ます。

【お客様の声①】朝の通勤時間に入付近くに立ち止まっている人が毎回いるため、乗り降りするのに

時間がかかっている。

乗車マナーに関する声で

もつとも多いのが「乗降の妨げ」です。新入学生が増える四月は、列車に慣れていないお客様も多く乗車し、入

口付近で立ち止まってしまいう光景が見られます。JR北海道では状況に応じて、乗車マナーを呼びかける放

送を行っています

が、特に毎月二十五日前後を「ニコニコ乗車の日」とし、呼びかけを強化するとともに、警備員が列車に乗車し、直接お客様への働きかけを行っています。

【お客様の声②】

座席にスーツケースを置いていたために自由席に座れ

ない人がいました。ぜひ、注意するようにしてほしい。

JR北海道では、特急列車の座席ポケットに「マナーお願いシート」を積載しています。これは、海外からのお客様にも乗車マナーを訴えるもので、日本語のほか、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語を併記しています。

お客様の声が多い「座席の占有」についても、「座席は一人でも多くの方が座れるよう、荷物は膝の上か荷物棚へ。四人掛けボックスシートは四人でご利用ください」と記載し、乗車マナーを呼びかけています。今年六月からはお客様の声を参考に新たに四つの項目を追加し、合計八項目にしたものに順次差し替えています。

このほか、「整列乗車」や「携帯電話」など、多くの声がお客から寄せられています。通勤、通学、旅行と、列車を利用するお客様の目

的はさまざまです。JR北海道では、すべてのお客様に安心・快適に列車や駅をご利用いただけるよう、引き続き乗車マナー向上についての取り組みを実施していきます。

**J**



ポスターなどは違い、直接マナー向上の訴えができ、効果は上々です。乗車区間や時間帯はお客様の意見・反応により設定します。



お客様から寄せられる声の中から件数の多い8つのテーマを選び、イラストを添えて協力を呼びかけています。