

運転再開見込みの 早期情報提供の取り組み

No.36

小島 彩
東日本旅客鉄道株式会社
鉄道事業本部
サービス品質改革部

はじめに

東日本旅客鉄道株式会社では、「顧客満足度の鉄道業界No.1」を目標にサービス品質の向上に向けた取り組みを進めております。毎年実施している顧客満足度調査の結果を見ると、特に輸送障害時の情報提供についての満足度が低く、重点的に取り組むべき課題となっています。輸送障害時の情報提供の中でも、特にお客さまに次の行動を選んでもいただけるように、運転再開見込みをいち早くお客さまに伝えることが重要な課題であると考えています。

運転再開見込みの早期情報提供

運転再開見込みの早期情報提供がお客さまの不満を低減するのに有効であることから、首都圏100キロ圏において「人身事故発生時に運転見合わせから約10分以内に運転再開見込み情報を案内し、必要のつど、情報を更新する」ことに取り組んでおります。しかし、事故発生直後に現地から得られる情報は限られるため、復旧までにかかる時間がなかなか判断できないことが早期発表を行ううえでの課題であり、事故発生から運転再開見込み時刻を発表するまでに20分以上かかっておりました。このため、過去の事象から発生場所と運転再開に要する時間との関係を分析し、その結果より定めた「パターン化した運転再開見込み時刻」により早期発表を行うこととしました。この取り組みにより現在は平均5分で発表できるようになり、お客さまからは運転再開見込みが早く

伝わったことで苛立ちが軽減されたというようなお褒めの言葉を頂きました。また、駅社員や車掌へのアンケート結果からは、運転再開見込みの早期提供によりお客さまへの案内がしやすくなったと感じる社員が半数以上を占めるなど、この取り組みが有効であることがわかりました。

もう一つの課題は、お客さまへの運転再開見込みの案内を駅社員や車掌に定着させることです。この課題を解決するためには、お客さまが運転再開見込みの早期発表を求めていることを社員に認識させ、疑問点などを解消していくことが必要です。今回、鉄道総研の支援を受けて運転再開見込みの情報提供についての教育訓練用DVD教材を作成し、関係箇所に配布して、訓練や勉強会などで活用することとしました。これにより社員の輸送障害時の情報提供に対する理解が深まり、約7割の社員が運転再開見込みを入手直後に放送していることがアンケートによりわかりました。引き続き運転再開見込みの早期提供に向けた取り組みを進めてまいります。

おわりに

昨年10月に策定した「グループ経営構想V～限りなき前進」では、経営の基本的な方向性のひとつとして「サービス品質の改革～鉄道ネットワークの拡充等～」を掲げています。輸送障害時における情報提供についても、設備の拡充や情報内容の充実を図り、さらに強化させたいと考えています。

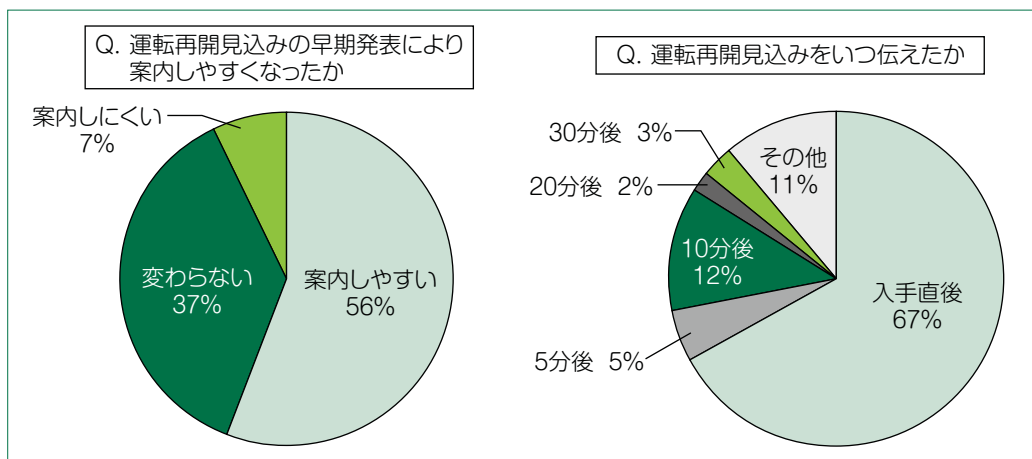


図1 社員へのアンケート調査結果