

### 異常時におけるお客様への 情報提供の取り組み

No.110

藤原 久美子  
西日本旅客鉄道株式会社  
鉄道事業本部 運輸部車掌課

#### はじめに

当社では、「お客様に“JR西日本ファン”になっていただく」ことを目標にサービスの向上に取り組んでいます。しかしながら、毎年実施しているお客様満足度調査において、「列車遅延時の情報提供」は他の項目に比べてお客様の評価は低く、期待には十分に答えられていないことが示されていました。また、お客様の将来行動（このまま待つのか、振替輸送を利用するのかなど）に関する情報提供の不足についても指摘されており、改善に向けた継続的な取り組みが必要だと考えました。

#### 臨機応変な案内を目指して

これまで案内ツールの整備は進めてきたものの、乗務員に対して案内指針や必要なレベルを明確に示せていませんでした。そこで、鉄道総研の提唱する「3つの力」（状況整理力、支援力、

説明力）（図1）を発揮した案内を実現する技能を「異常時案内技能」と位置づけ、指導者の育成や継続的な教育を通じて技能向上を図ることで、お客様の期待に応える案内の実現を目指しました。指導者の育成には鉄道総研の教育支援プログラムを活用し、「3つの力」の必要性について理解を深めるだけではなく、効果的な教え方についても学びました。指導者はそれぞれの職場において、線区の特性に合った教育資料を作成し、乗務員に対して教育を実施しました（図2）。また、乗務員が使用するマニュアルにも「3つの力」の要素を盛り込み、内容の充実を図りました。

#### 効果と課題

昨年は当社エリアにおいて自然災害が多く発生しましたが、「3つの力」を発揮した放送をおこなったことで、お客様から「復旧状況をこまめに放送し

てくれたので行動判断ができた」「乗客への配慮が感じられる放送で、落ち着いて運転再開を待つことができた」というようなお褒めの言葉をいただきました。乗務員職場に対して実施したアンケートでは、約7割の職場が「教育効果を実感した」と回答しています。しかしながら、お客様からのご意見はまだ多く、列車遅延時にすべての乗務員がお客様の期待に応える案内ができるよう、質の高い教育を継続していくことが課題だと考えています。

#### おわりに

昨今海外から多くの方が日本にお越しになっています。列車遅延時には国内のお客様のみならず、海外からのお客様へも必要な情報が提供できるよう、引き続き取り組みを進めていきたいと考えています。

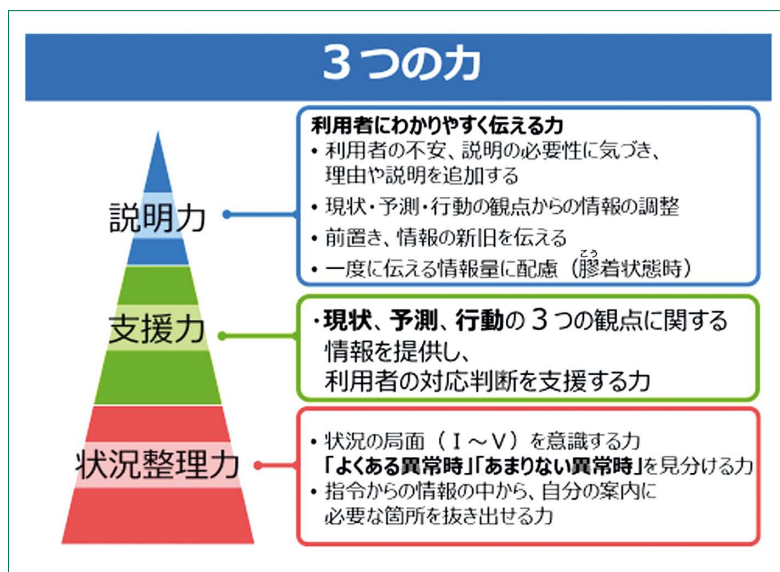


図1 鉄道総研の提唱する「3つの力」

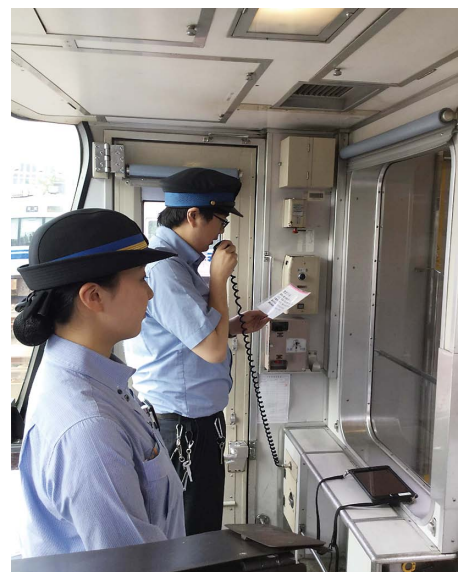


図2 車内放送訓練の様子