

6 お客さま・地域の皆さま・関係機関の皆さまとの連携

6-1 お客さまとともに

JR九州では、お客さまから頂戴するご意見・ご要望をもとに、より良いサービスの提供や改善に取り組んでいます。「JR九州お客さま相談センター」を設置し、電話やメール等で幅広くご意見を承っており、2022年度は12,264件の「お客さまの声」を頂戴しました。お客さまの声に基づき、状況確認と必要な改善・対策を実施しております。

◆お客さまの声に基づく改善事例

お客さまの声：リレーかもめのホーム乗車位置案内がわかりにくいため、乗り換えの際に慌てて転びそうになった。
 対策：ホームの乗車位置案内が車両の編成ごとに多数あり、わかりにくいためホームの乗車位置からラインを引き遠くからでもわかりやすい表示にしました。

改善前



改善後



◆「声かけ・サポート」運動の展開

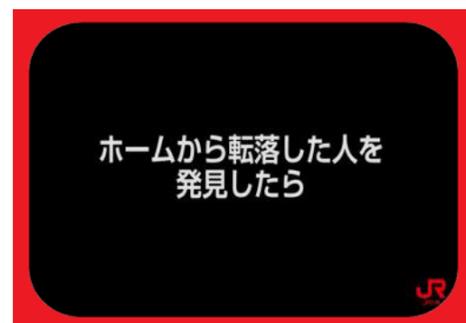
お客さまが安全かつ安心して駅等の施設をご利用いただくために、お困りのお客さまへ社員から積極的に声かけするとともに、ご利用のお客さまにもお困りの方に対して助け合いのご協力を呼びかける「声かけ・サポート」運動を実施しています。



【駅及び車内掲出ポスター】

◆事故防止動画の作成・公開

お客さまや踏切をご通行の方々等へのJR九州からの安全へのお願いとして、事故防止の動画を作成し、イベント等の安全啓蒙活動において活用しております。また、当社のホームページ上で公開しておりますので、是非ご覧下さい。



※コチラをクリックするとホームページの確認ができます。

6-2 踏切事故防止の取り組み

毎年、春と秋に実施される全国交通安全運動の実施期間中の取り組みとして、「踏切事故防止キャンペーン」を全社的に展開しています。比較的交通量の多い踏切や駅等において、踏切内でトラブルが発生した場合の対処方法などを印刷したチラシとともにノベルティーを配布しています。また、2017年度より毎年2月3日を「踏切の日」と定め、各地で踏切事故防止のイベントを開催しており、2022年度は、西九州新幹線における安定輸送を目的として佐賀駅前踏切事故防止安全講習などのイベントを実施しました。各支社においても、駅前広場や自動車学校等にて踏切内に閉じ込められた際の脱出方法などを模擬踏切を用いて実演する「踏切安全講習会」を開催しました。



【踏切安全講習会(模擬踏切使用)】



【踏切非常ボタン体験】

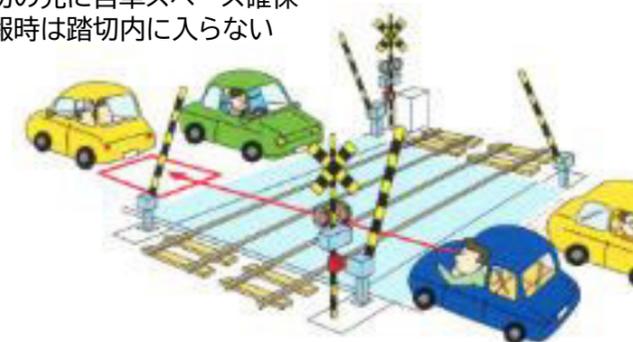


【ミニトレインなどのイベント】

《JR九州からのお願い》

●踏切にさしかかったら…

- ① 踏切手前で一旦停止
- ② 踏切の先に自車スペース確保
- ③ 警報時は踏切内に入らない

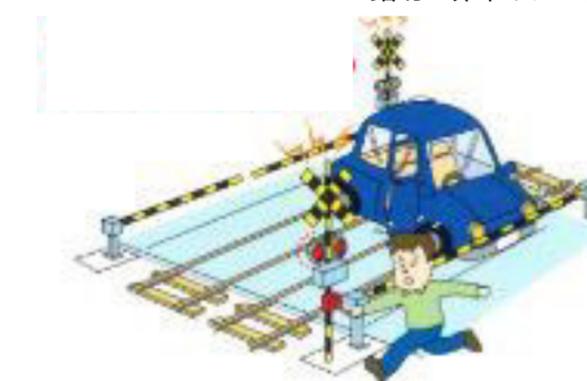


●踏切内に閉じ込められたら…

[自力走行できる場合]
 自車でボールを押し上げて脱出



[自力走行できない場合]
 踏切の非常ボタンを押すか、備え付けの発炎筒を使用する



6 お客様・地域の皆さま・関係機関の皆さまとの連携

6-3 鉄道テロ・防犯対策の実施

■テロ・防犯対策訓練の実施

テロ発生時及び犯罪等発生時の対応能力向上を目的として、毎年テロ・防犯対策訓練を実施しています。2021年には小田急線、京王線の列車内において刺傷事件が相次いで発生し、九州新幹線においても走行中の車内で放火未遂事件が発生しました。これを受けて本社及び各支社において、列車内での事象を想定した警察と合同の異常時対応訓練を実施し、不審者発見後の迅速かつ的確な対応およびお客様の避難誘導等の訓練を行っています。

テロ・防犯対策訓練の様子



[本社]



[長崎支社]

[大分支社]

[熊本支社]

[鹿児島支社]

■警備の強化

鉄道に関わる危険な事象が相次いで発生したことを受け、警備の強化を図るために、駅係員や警察による駅構内の巡回や車内の警戒添乗の強化を実施した他、国土交通省が作成した鉄道事業共通のポスターの掲示や車内アナウンス等を活用し、鉄道をご利用いただくお客さまに向けて警備強化に関する周知とご協力の呼びかけを行いました。



[ゴミ箱内の不審物の確認]



[警戒腕章を使用した見せる警備]



[ポスター掲示]



■危機管理レベルに応じた対策の実施

国土交通省等の指導に基づき、巡回警備の強化、駅構内や列車内における不審物発見時の通報に関するお客さまへの協力依頼の放送や車内テロップ、ポスターの掲出、ゴミ箱の透明化等の対策を行い、テロの警戒にあたっています。



通常のテロ対策

テロ対策(強化時)の一例

[車内テロップ]

[ゴミ箱の透明化]

[ロッカーを封鎖]

[ゴミ箱を封鎖]

■防犯カメラの設置

駅構内や一部の鉄道施設、新幹線及び在来線の一部の車両では、車内のセキュリティ向上を目的として、各車両へ防犯カメラを設置しています。



[800系(新幹線)]

[N700系(新幹線)]

6-4 緊急時の備え

■車内非常用押しボタン(SOSボタン)

車内の客室出入口上部へ設置されており、乗務員へ車内で異常が発生していることを知らせることができる設備です。

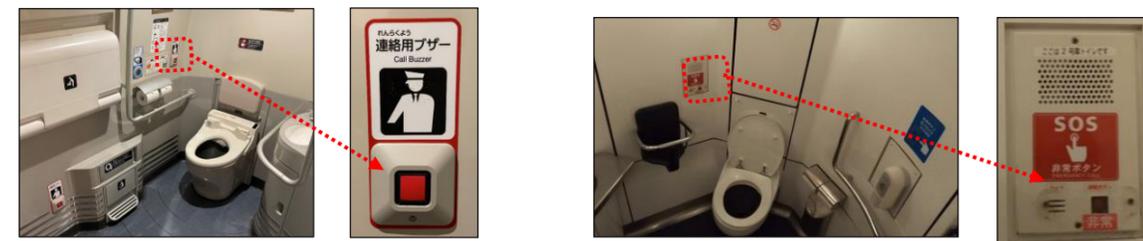


[800系(新幹線)]

[813系(在来線)]

■車内トイレ内連絡用ブザー

車内のトイレ内で体調不良等になった場合に、乗務員へ知らせることができる設備です。



[N700S(新幹線)]

[885系(在来線)]

お客さま・関係
機関との連携

6 お客さま・地域の皆さま・関係機関の皆さまとの連携

ホームの非常停止ボタン(SOSボタン)

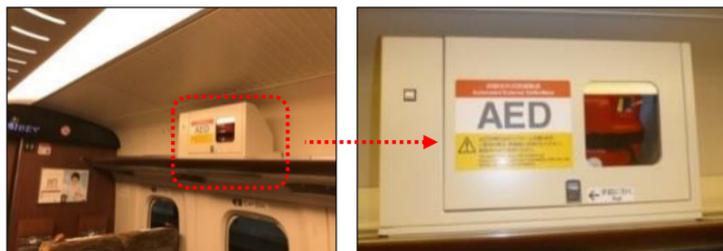
線路内への転落や列車の安全運行に支障をきたすような場合に列車を停止させるための設備です。新幹線駅と在来線の一部の駅に設置されており、このボタンを押すと列車が停止します。在来線については駅の乗降人員や列車速度を考慮し、増設を実施しています。

SOSボタンの設置駅数（在来線）	
年度	合計設置駅
2018年	49駅
2019年	52駅
2020年	56駅
2021年	58駅
2022年	61駅



AED(自動体外式除細動器)

心臓が正常に拍動できなくなった方に対し、一刻も早く対応できるように九州新幹線及び西九州新幹線の全編成や九州新幹線の全ての駅、九州内各県の県庁所在地駅などにAEDを設置しています。



新幹線車両の設置箇所
 ・800系:4号車
 ・N700系:6号車
 ・N700S:4号車
 (写真はN700系)

防護装備品

新幹線車内での刃物等による危険行為が発生した場合に備え、車内に防護装備品等を搭載しています。必要により、車掌等が使用します。



[防護盾]

[耐刃手袋]

[耐刃ベスト]

[防犯スプレー]

医療用具

万が一、お客さまが車内でお怪我をされた場合や体調不良になられた場合に備え、新幹線に医療用具等を搭載しています。



[パルスオキシメーター]

[汎用聴診器]

[手動血圧計]

[ペンライト]

※上記のほかに、三角巾、止血パッド、ゴム手袋、油紙、包帯、救急絆、ガーゼ、不織布テープ、消毒液、鋏、ピンセット、とげ抜きも搭載しています。

7 安全報告書へのご意見

6-5 新型コロナウイルス感染症対策

JR九州では、「鉄軌道事業における新型コロナウイルス感染症対策に関するガイドライン」等に基づき、お客さまに安心してご利用いただけるように、鉄道設備等の消毒や換気、駅窓口へのビニールカーテンの設置、駅でのポスターの掲出、インターネット列車予約や指定席券売機での座席指定方法のご案内、放送によるマスク着用や時差出勤等へのご協力の呼びかけを行うとともに、従業員についても、全社員のマスク着用やWEB会議の積極的な活用、時差出勤・テレワークの実施などの取り組みを実施しました。また、実際の新幹線車両を使用して、車両内の空気が空調装置により6~8分で入れ替わることを独自検証で確認し、その様子をホームページ等で公開していました。

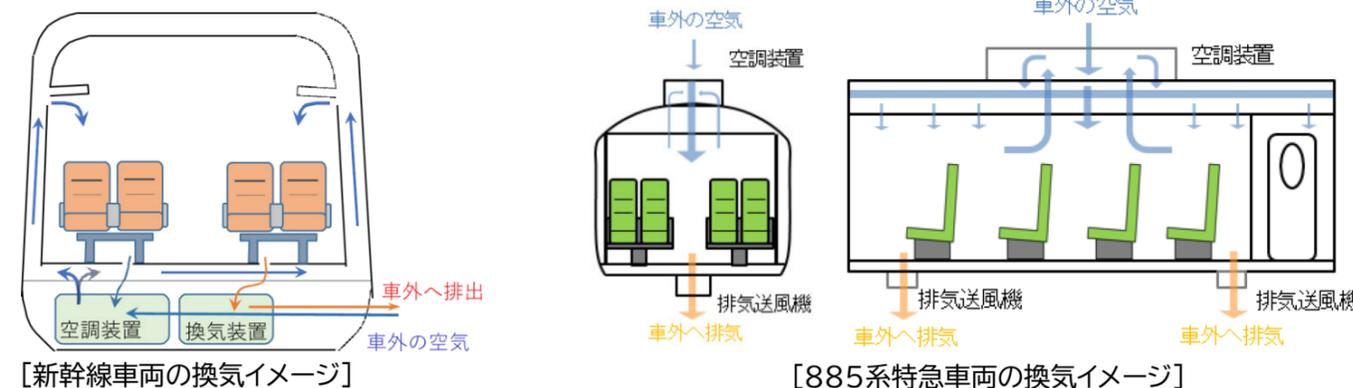


[ビニールカーテンの設置]

[アルコール消毒の様子]

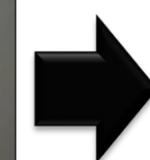
[シートマップでの座席指定]

[ポスターの掲出]



[新幹線車両の換気イメージ]

[885系特急車両の換気イメージ]



[空調装置による換気検証:左:煙充填時、右:6分後の車内の様子]

7 安全報告書へのご意見

「安全報告書2023」に関するご意見や感想等につきましては、当社ホームページ上の「お問い合わせ」内にある「ご意見・ご要望」で承っております。

<https://www.jrkyushu.co.jp/contact/feedback.html>