

# お客さま満足の追求

## 基本的な考え方

当社は、少子高齢化や人口減少、他の交通機関との競争など外部環境が厳しくなる中で、「お客さまに選ばれ続けるJR九州グループ」を目指すために様々な取り組みを展開してまいりました。

これまで年度ごとにテーマを定めて一年単位でサービスに関する取り組みを実施していましたが、取り組みを一層深化させるため、これまでの想いは継承しつつ、当社グループとしては初めて3年間の中期計画「お客さま満足向上戦略(2025~2027)」を策定しました。

## お客さま満足向上戦略(2025~2027)について

### 概要

当社のサービスは、「お客さま満足を追求し、お客さまに選ばれ続けるJR九州グループ」を目指すことと位置付け、3年間で取り組んでいくことを決めました。

### 3年間で高める力

お客さまの期待に応えるためには、私たち一人ひとりが「お客さま視点」に立つ必要があります。お客さま視点に立つためには日頃よりお客さまを観察し、お客さまが何を求めているのかを想像し、行動に移すことが重要です。そのために重要な力として3年間で「観察力・想像力・行動力」の向上に取り組んでいきます。

### 3年間で取り組む3つの柱

本戦略内で取り組むこととして、「お客さま視点に立つマインドの浸透」「正確な知識・技術を身につけ、お客さま視点に立った接遇レベルの向上」「お客さま視点での適切な評価に基づいたお客さま満足の追求」という3つの柱を定めました。「私たちの誓い」の浸透や各種教育・資格取得の推進、お客さま満足向上に向けた横断的なワークショップの開催等、3年間を通して、様々な取り組みを推進していきます。

わたくし

**私たちの誓い** ~お客さま満足向上に向けて~

- わたくし 私たちは、感謝の気持ちを持って、お客さまに選ばれ続けるJR九州グループを目指します。
- わたくし 私たちは、お客さまの声に耳を傾け、お客さまの視点に立って考え、お客さま満足を追求します。
- わたくし 私たちは、つねにおもてなしの心と緊張感を持って、お客さまをお迎えします。

## お客さま満足の指標

今後、お客さま満足の指標として、「お客さま満足度調査」の評価を指標としていきます。

お客さま満足度調査とは、「接遇関係」「設備関係」「列車関係」等のカテゴリーごとに数十問からなるWebアンケートをお客さまに回答していただき、お客さまから直接評価していただくものです。

前回の調査で改善が必要だと認められる事項については、今年度の調査でより細分化した設問を設けることで、お客さま満足向上のために優先的に取り組むべき事項に注力できるようにしています。また、一定のエリアごとの調査結果を分析し、部署を超えた改善を図るためのワークショップを実施することで、次年度以降のさらなる満足度向上につなげる仕組みを設けています。

### 参考 お客さま満足度調査の主なアンケート内容

| 接遇関係                                                                                                                        | 設備関係                                                                                                                                       | 列車関係                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>係員に笑顔やあいさつがある</li> <li>係員の言葉づかいが丁寧である</li> <li>係員の案内が正確であり問い合わせに的確に回答している</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>駅の案内表示がわかりやすい(発車標、のりば、コンコースの案内など)</li> <li>券売機が操作しやすくきっぷを購入しやすい</li> <li>車内がきれいな状態を保っている</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>列車の運転間隔や本数が十分である</li> <li>列車の乗り心地が快適である</li> <li>ホームページやアプリ、SNSでの情報提供がタイムリーでわかりやすい</li> </ul> |

## 各部門の行動目標

### 全社員共通

### お客さま視点に立った「観察力・想像力・行動力」の向上

#### 営業系

- お客さまのニーズに合わせた「接遇力」の向上
- お客さまが利用しやすい駅づくり

#### 運輸系

- お客さまの利用しやすいダイヤの提供
- 知識・技能を磨いて、正確でスピーディーな接遇を実践
- 快適な車両設備の提供

#### 工務系

- お客さまの視点で考えた安心できる設備の提供

#### 指令系

- お客さまの安全を最優先とし、異常時における速やかな輸送回復と情報発信

#### 事業開発系

- お客さまの利用シーン・ニーズを意識した事業運営

## お客さま満足の追求

### お客さまの声に耳を傾ける

当社ではお客さまから直接いただいたご意見に限らず、インターネットや電話など、様々なツールを通じて日々「お客さまの声」の収集に努めています。こうしたお褒めの言葉やご意見・ご要望などの「お客さまの声」は、約11,000件に達しています(2025年3月期)。

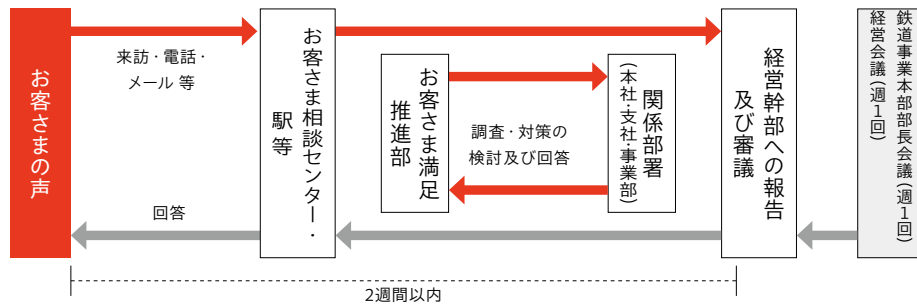
いただいたご意見は速やかに経営幹部に報告され審議を経たうえで、2週間以内にお客さまへ回答するとともに社内で共有し、具体的な改善につなげています。

すぐに改善が困難な場合も、「お客さま満足向上委員会」において今後の対応を検討するなど、お客さま満足の向上に努めています。

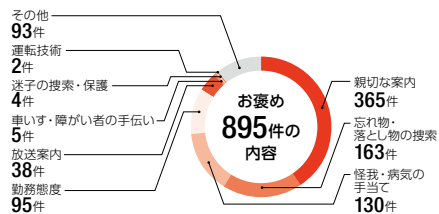
### お客さま満足向上委員会

当社のお客さま満足の向上に関する事項を総合的に検討し、品質向上に向けた基盤づくりを推進するため、社長執行役員を筆頭に主管部長、支社長等で構成した委員会を毎月1回開催しており、お客さまから寄せられるお褒めやご意見の分析、各箇所のお客さま満足向上の取り組みの情報共有等を行っています。

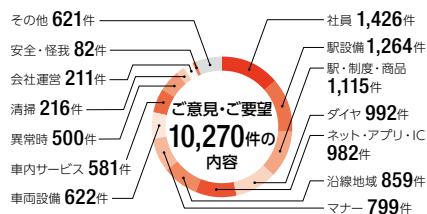
#### 「お客さまの声」のフロー



#### お褒め件数



#### ご意見・ご要望件数



### お客さま満足向上に向けた意識改革

#### 人材の育成

駅係員、乗務員を対象とした「接遇選手権」においては、エリア大会と全社大会を開催し、言葉づかいや立ち居振る舞い等の接遇スキルを競い、お客さま満足の向上に努めています。また、駅や列車をご利用になるお身体の不自由なお客さまやご高齢のお客さまに対して適切なサポートを行うため、2020年3月より「サービス介助士<sup>※1</sup>」資格の取得を推進し、累計380名<sup>※2</sup>の従業員が資格を取得しました。

さらに、サービスマインドを高める研修の実施や、2024年度よりサービス介助士資格取得者を対象に資格取得講座にて学んだスキルを各職場の指導に活用できるようにOJTに特化した内容とするなど、サービス介助士の資格取得を大幅に拡大すること等の取り組みを進めています。

※1 サービス介助士とは、高齢者や障がい者など多様な人が暮らす社会で、年齢や障がいの有無に関わらず誰もが社会参加できるように必要なことをその人、その場に合ったやり方で行うことができる人になるための資格です。

(日本ケアフィット共育機構 ホームページより)

※2 2025年3月31日時点

#### 2025年3月期研修例

| 研修名           | 受講者数             | 概要                                                                                                    |
|---------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| サービスを社風へ研修    | 全従業員             | 全従業員対象に、「サービスを社風へ2024」の取り組み内容の講義やロールプレイングを実施し、サービスに対する意識醸成を図る                                         |
| カスタマーサポート研修   | 101名             | サービス介助士資格取得者を対象に、お身体の不自由なお客さま、ご高齢のお客さまに不安なく駅や列車をご利用いただくため、障がい者との意見交換や適切なサポートに関する知識・スキルを習得し、各職場での展開を図る |
| eラーニング        | 全従業員             | 「サービスを社風へ2024」の理解を深める                                                                                 |
| サービス介助士資格取得研修 | 272名<br>(累計380名) | お身体の不自由なお客さま、ご高齢のお客さまにより安心して鉄道をご利用いただくために必要な介助技術やホスピタリティを習得し、資格取得を目指す                                 |

#### 「ありがとうカード」...

お客さまへの素晴らしい応対を見かけた時や、お客さま満足向上に関する応対・協力、異常時などの協力に対する感謝を従業員間で伝えたい時に相手へ送るツールです。互いを褒め合うことで、互いを認め合う心の醸成や働きがいの創出の効果があると考えています。

2025年3月期は、約78,000件のありがとうの声が届けられました。

