

# すべての事業の基盤となる安全とサービス —サービス—

## 基本的な考え方

当社は1991年から様々な施策によりサービスの向上に取り組んでおり、2003年には、「サービス憲章」を定め、日々従業員が唱和し、心に刻み込んでいます。2008年3月期からは「サービスを社風へ」と高めるべく、これまでの取り組みを加速し、一層進化させるため、年度ごとにテーマを決めて活動を推進しています。2024年3月期からは、これまで制定してきたテーマを宣言に変更し、2025年3月期からは「私たちは、すべての人にやさしいJR九州を目指します。」をサービス宣言として、より「やさしいJR九州」となるようにサービスのさらなる向上に注力しています。

### サービス憲章

- 1 お客さま、JR九州を選んでくださりまして、ありがとうございます。
- 2 私たちは、お客さまの声に耳を傾け、お客さまの身になって考え、お客さま満足を追求めます。
- 3 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。

## お客さまの声に耳を傾ける

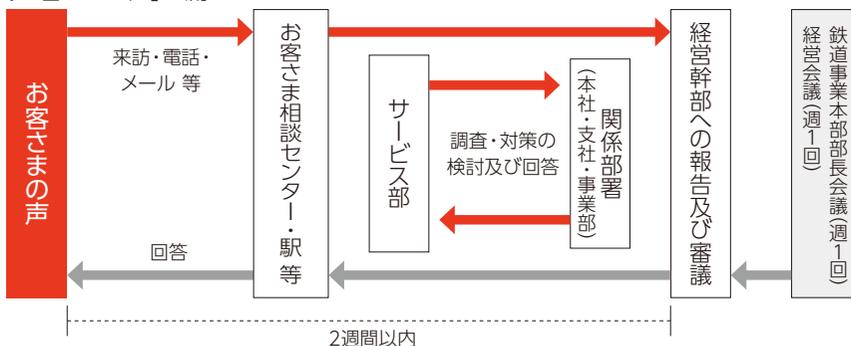
常にお客さまの声に耳を傾け、関心やご不満を把握し、迅速なサービス改善に努めています。

### 「お客さまの声」に応える取り組み

当社は、「サービス憲章」に定めたとおり、お客さまの声に耳を傾け、お客さまがどのようなことに関心やご不満を感じていらっしゃるのかを把握するとともに、ご要望に対して迅速に対応し、サービスの向上を図っていくことが何よりも重要であると考えています。

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、2024年3月期は、約12,000件に達しています。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。

### 「お客さまの声」の流れ



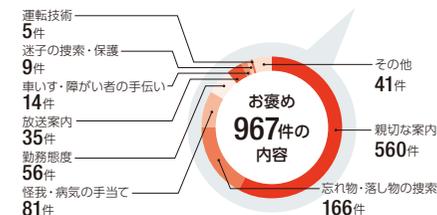
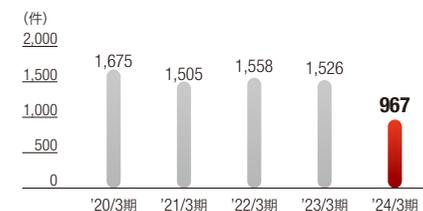
即座の改善が困難な場合は、社長執行役員をはじめとした関係役員を委員とする「サービスを社風にする委員会」において今後の対応を検討するなど、サービスの品質向上に努めています。

### サービス改善に対する想い

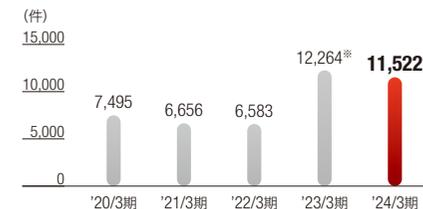
当社は、1987年の会社発足後これまでの間、少子高齢化や人口減少、対抗する他の交通機関との競争など外部環境が厳しく、その中で継続して多くのお客さまに「また、利用したい」との思いを持っていただくために様々なサービス改善の取り組みを展開してまいりました。

お客さまからいただくご意見やご要望については引き続き多くの件数をいただいていることや2024年3月期に実施した「サービランキング」で前期を上回る結果となり、サービス改善は進んでいるものの、「選ばれ続けるため」に、当社は今後も継続してサービスレベルの向上に向けて邁進していきます。

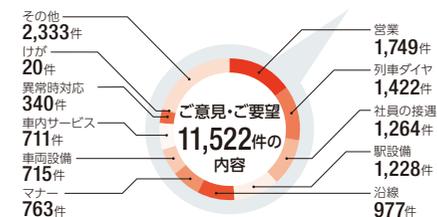
### お褒め件数の推移



### ご意見・ご要望件数の推移

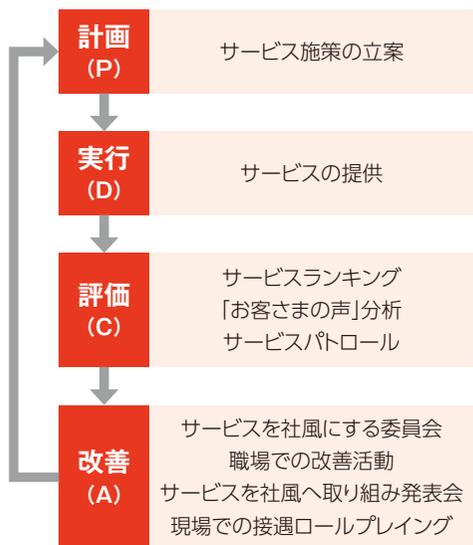


※ 2022年9月に実施したダイヤ改正に対するものや九州新幹線開業時のイベント開催に関するご意見の件数が大きく伸びた。



## サービスの品質を高める

各サービスの評価基準を定め、外部調査を活用して評価を行う「サービスランキング」や、企画計画部門の従業員が現場を巡回し、お客さまへのサービスに関するチェックを行う「サービスパトロール」など様々な取り組みを行っています。「お客さまの声」の活用やサービス施策の実施を通じたサービスの品質を高める取り組みの流れは下図のとおりです。



### サービスを社風にする委員会

当社のサービスに関する事項を総合的に検討し、サービス戦略の策定に基づく改善活動の実施及びサービスの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、各箇所のサービス向上の取り組みの情報共有等を行っています。

### サービスランキング

「駅部門」「車掌部門」において年に一度、外部調査機関に依頼して、第三者からの視点でサービスレベルを調査しています。

調査結果から課題を明確にしてサービス改善に取り組むことや、調査結果を対象箇所などへ提供し早急に改善を促し、優れた点は他箇所へ水平展開しています。また、調査結果を数値化してランク付けを行い、各事業所の接遇意識を高め、サービス改善の活性化を図っています。さらに、2022年3月期から、調査結果をもとに把握した“弱み”を強化し、底上げを図るために「サービスランキング振り返り研修」を実施しサービスレベルのボトムアップに取り組んでいます。

「JR九州グループ中期経営計画2022-2024」において、マテリアリティの一つとして「すべての事業の基盤となる安全とサービス」を設定し、「サービスを社風へと高める取り組み」の非財務KPIとして、サービスランキング90点以上を掲げており、さらなるサービス向上に取り組んでいます。

2024年3月期の調査では、お客さまとの接遇場面においてのあいさつや表情に関する調査項目が前期と比較して改善しました。サービス宣言を設定し、「すべての人にやさしいJR九州」を目指して行った取り組みが一定の成果を上げたと言えるため、2025年3月期は、サービス宣言を継続し、「もっと 正確に」「もっと わかりやすく」「もっと 快適に」を重点項目に設定し、接遇力の向上に取り組んでいます。

### サービスランキングの推移



### お客さまの視点に立つ

私が勤務する唐津工務室は、鉄道の信号通信設備の保守・工事業務を担当しており、筑肥線、唐津線全線を管轄しています。信号通信設備の検査や機器の取替、関係会社との工事の打ち合わせや立会、沿線の伐採業務など多岐に亘ります。私たち設備の保守・工事業務を担当している職場は、お客さまが駅や踏切等の設備をもっと快適にご利用できるようにお客さまの視点に立って設備構成を見直すことを心がけており、線路沿線で作業する際は常にお客さまから見られていると自覚し、服装や行動は特に意識しています。また、線路沿線にお住まいの地域住民の方から直接ご要望をいただくこともありますが、速やかに対応していくことを心がけています。唐津工務室は保守エリアが広いので、積極的に「ありがとうカード」を活用して、社員同士のつながりを深め連携プレーでサービス向上に努めています。お客さまからいただいたご意見やご要望に対し、できることから一つずつ誠実に対応し、やさしいJR九州を目指し業務に励んでいきます。



## サービスを支える意識改革

### サービスを支える人材の育成

全駅係員、全乗務員を対象に、改札や車内での対応や待受けの姿勢・白杖をお持ちのお客さま対応など様々なシーンを想定したロールプレイング研修を、順次展開しています。駅係員、乗務員向けに「接遇選手権」も実施しており、エリア大会と全社大会を開催し、言葉遣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、駅や列車をご利用され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、実際に障がいのある方にも参加していただくカスタマーサポート研修を実施しています。さらに、2020年

3月期より「サービス介助士<sup>※1</sup>」資格の取得を推進し、2024年3月期は約170名の従業員が資格を取得しました。今後も、より「安全」で「安心」して「快適」にご利用いただけるよう2024年3月期から全従業員に対するサービスマインドを高める研修の実施やカスタマーサポート研修参加者が各職場の指導に活用できるようにOJTに特化した内容としたことや、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きます。

※1 サービス介助士とは、高齢者や障害者など多様な人が暮らす社会で、年齢や障害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、その場にあったやり方で出来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)

### 2024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	約5,500名	全社員を対象に、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	約80名	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、第一線の従業員(駅係員・乗務員等)がバリアフリー新法の概要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2023」の理解を深める
サービス介助士資格取得研修	約170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

### 褒め合う文化を高める取り組み

当社では「褒める」ことを通じて、従業員のやる気と自主性を引き出し、認め合う心を醸成することで一人ひとりが生み出す付加価値により、さらにサービスを高めることができると考え、様々な取り組みを行っています。具体的には、お客さまから「お褒め」をいただいた従業員に対し、各種表彰制度を設けています。

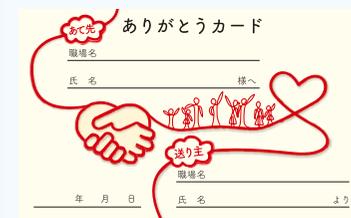
受賞者の素晴らしい取り組みを参考に、今後もお客さまの気持ちに寄り添ったサービスが提供できるよう共有を図っていきます。

### 褒め合う文化の取り組み事例

- 従業員同士がお互いに感謝の気持ちを伝えるツール「ありがとうカード」の活用
- お客さまや従業員から「ありがとう」と感謝される素晴らしいサービスを実践した従業員を毎月表彰
- 「お褒め」や「ありがとうカード」の中で、特に素晴らしい内容については、全従業員にむけて内容を紹介
- 従業員と社長、サービス部長との意見交換会「サービス座談会」を半期ごとに開催
- 特に優れたサービスを実践した従業員を「サービス・オブ・ザ・イヤー」として表彰

### 「ありがとうカード」とは…

お客さまへの素晴らしいサービス提供を見かけたときや、サービス改善に関する対応・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とき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。2024年3月期は、約73,000件のありがとうの声が届けられました。



サービス・オブ・ザ・イヤー