

はじめに
ダイジェスト財務・非財務
ハイライト価値創造の歴史
価値創造プロセス社長メッセージ
CFOメッセージ中期経営計画の進捗
特集

マテリアリティ

コーポレート
ガバナンス安全・サービス
人づくり地域を元気に
ステークホルダーとの対話

環境

セグメント情報
財務情報会社概要
投資家情報

サービス

基本的な考え方

当社は1991年より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。2021年3月期は、「気づく 近づく 元気に声かけ 先ず私たちから…」をテーマに掲げ、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います、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、お客さま満足を目指します。
- 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

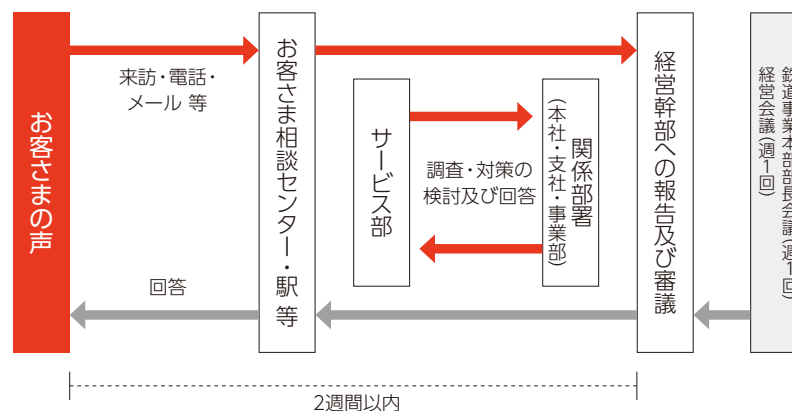
当社は、「サービス憲章」に定めたとおり、お客さまの声に耳を傾け、お客さまがどのようなことに関心やご不満を感じていらっしゃるのかを把握するとともに、ご要望に対して迅速に対応し、サービスの向上を図っていくことが何よりも重要であると考えています。

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

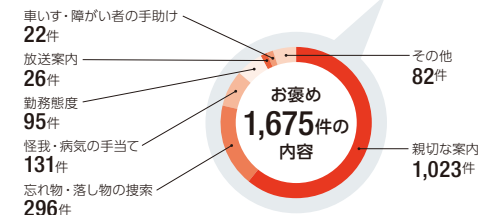
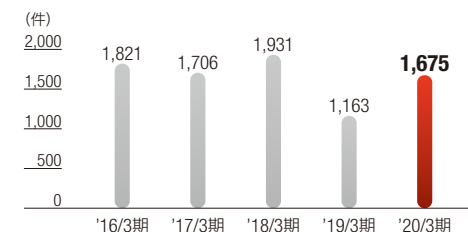
なツールを通じて日々「お客さまの声」の収集に努めています。こうしたお褒めの言葉やご意見・ご要望などの「お客さまの声」は、2020年3月期は約9,200件に達しています。いただいたご意見は速やかに経営幹部に報告され審議を経たうえで、2週間以内にお客さまへ回答するとともに社内で共有し、具体的な改善につなげています。

すぐに改善が困難な場合は、社長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。

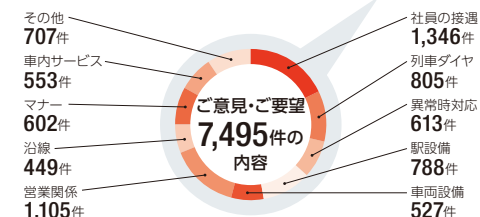
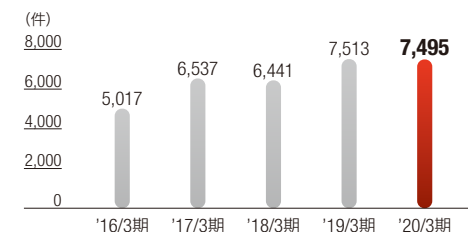
「お客さまの声」の流れ



お褒め件数の推移



ご意見・ご要望件数の推移



はじめに
ダイジェスト財務・非財務
ハイライト価値創造の歴史
価値創造プロセス社長メッセージ
CFOメッセージ中期経営計画の進捗
特集

マテリアリティ

コーポレート
ガバナンス安全・サービス
人づくり地域を元気に
ステークホルダーとの対話

環境

セグメント情報
財務情報会社概要
投資家情報

サービス

お客さまの声をもとにした取り組み

ヘルプマーク

援助や配慮を必要としていることが外見では分からないお客さまがこれまで以上に安心して鉄道をご利用いただける環境づくりを行うため、車内の優先席付近へ「ヘルプマーク*」ステッカー及び啓発ポスターを掲出しています。また、「ヘルプマーク」及び「ヘルプカード」をお持ちのお客さまに対し、駅や車内で困りの様子であれば積極的にお声掛けする、席をお譲りするなどのご協力を、他のお客さまにお願いしています。

※ヘルプマーク：義足や人工関節を使用している方、内部障がいや難病の方、妊娠初期の方など、外見からは分からなくても援助や配慮が必要としていることを周囲に伝えるマークです。また、「ヘルプカード」も同様の目的で身に付けられています。

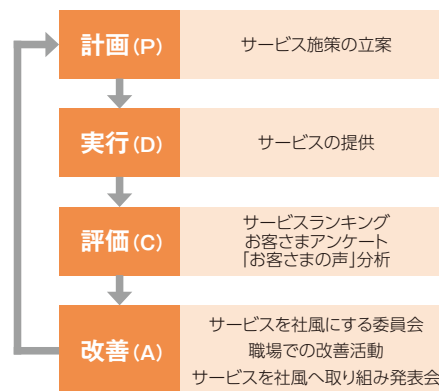


駅の全面禁煙化

当社では、これまで福岡・北九州都市圏の一部エリアで全面禁煙を実施し、その他のエリアにおいては灰皿をホーム端に設置するなど、分煙の取り組みを進めてきました。一方で、2020年4月1日に健康増進法の一部を改正する法律が全面施行されたことや、禁煙化を望むお客さまの声の高まりを踏まえ、受動喫煙防止の徹底を図るため、九州新幹線に関わる一部の喫煙ルームを除き、JR九州の駅は全面禁煙としました。

サービスの品質を高める

定期的にお客さまにアンケートへの回答をご協力いただき、お客さまの満足度を測るとともに、評価していただいた内容から各種サービスの改善につなげる「お客さま満足度アンケート」、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」等様々な取り組みを行っています。「お客さまの声」を活かし、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。



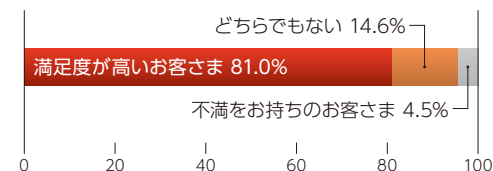
サービスランキング

「駅・旅行部門」、「乗務員部門」において半期ごとにサービスに関する調査結果を数値化してランク付けを行い、競争意識を高めることで、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。

お客さま満足度アンケート

2020年3月期にWEBアンケートを実施し、回答数は17,648件に上りました。寄せられたご意見をもとに具体的な改善につなげ、車内や駅構内のマナー等の改善については他の鉄道会社との共同実施を検討しています。

JR九州の鉄道について



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回開催しています。

はじめに
ダイジェスト財務・非財務
ハイライト価値創造の歴史
価値創造プロセス社長メッセージ
CFOメッセージ中期経営計画の進捗
特集

マテリアリティ

コーポレート
ガバナンス安全・サービス
人づくり地域を元気に
ステークホルダーとの対話

環境

セグメント情報
財務情報会社概要
投資家情報

サービス

サービスを社風へ取り組み発表会

当社グループから選ばれた14職場が、「サービスを社風へ」高める素晴らしい取り組みについて2020年3月期に発表を行いました。選出された職場の従業員が趣向を凝らしていきいきと発表し、会場に集った従業員、職場へと水平展開されたことで、新たなサービス改善へとつながっています。



サービスを社風へ取り組み発表会



カスタマーサポート研修

サービスを支える意識改革

グループ全社、全従業員のサービス向上に向けた意識を高める様々な施策を推進しています。

サービスを支える人材の育成

全駅社員、全乗務員を対象に、改札や車内での応対や待受け・白杖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。駅社員、乗務員向けに「接客選手権」も実施しており、エリア大会と全社大会を開催し、言葉遣いや立ち振る舞い等の接客スキルを競い、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[※]」資格の取得を推進し、80名を超える従業員が新たに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取り組みを進めていきます。

※サービス介助士：高齢な人や障害のある人だけでなく、全ての人との良好なコミュニケーションを育むための、「おもてなしの心」と「介助技術」を学び、相手に安心していただきながらお手伝い・接することができる人を育成するための資格（日本ケアフィット共育機構ホームページより）



接客選手権



サービス介助士

研修例

研修名	受講者数	概要
接客セミナー	約40名	現場で必要なサービスを職場に定着させるための手法を学ぶとともに、お客さまからのご意見対応についてのノウハウを習得することで、指導力及びお客さま対応力の向上を図る
カスタマーサポート研修	約200名	お身体の不自由なお客さま、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、第一線の社員（駅社員・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2020」の理解を深める
サービス介助士資格取得研修	約80名	お身体の不自由なお客さま、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する

はじめに
ダイジェスト財務・非財務
ハイライト価値創造の歴史
価値創造プロセス社長メッセージ
CFOメッセージ中期経営計画の進捗
特集

マテリアリティ

コーポレート
ガバナンス安全・サービス
人づくり地域を元気に
ステークホルダーとの対話

環境

セグメント情報
財務情報会社概要
投資家情報

サービス

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、一人ひとりが生み出す付加価値により、更にサービスを高めることができますと考え、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。また、従業員の給与明細書にお客さまからいただいた「お褒め」やお礼の言葉を掲載しているほか、従業員同士がお互いに感謝の気持ちを伝え合うための「ありがとうカード」活用の取り組みを推進しています。また、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するとともに、受賞した従業員と社長、サービス部長との意見交換会「サービス座談会」を半期ごとに開催しています。さらに、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」として表彰しています。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。



サービス座談会



サービス・オブ・ザ・イヤー

グループ会社の接客スキル向上に向けた取り組み

グループ各社が接客スキル向上に向けた大会の開催を通じて、サービスとお客さま満足度の向上に努めています。

第10回JBM接客ロールプレイング大会
(JR九州ビルマネジメント)

JR九州ビルマネジメントが管理する、九州一円の駅ビル10施設ほかから選抜された店舗スタッフ20名が参加し、接客サービスの競技会を実施しました。食物販、飲食部門と物販・サービス部門に分かれて、接客スキルを競い合いました。

第11回接客ロールプレイングコンテスト
(JR九州リテール)

JR九州リテールが運営管理する店舗スタッフの中から、予選を勝ち抜き選ばれた精鋭12名が各店舗の代表として日頃の接客スキルを競い合いました。当日は加盟店やJR西日本グループの従業員など約280名が傍聴しました。

S-1グランプリ2019
(JR九州ホテルズアンドリゾーツホールディングス)

JR九州ホテルズアンドリゾーツホールディングスは、JR九州ホテルグループ全体でより一層のサービス向上を目指し、「S-1」グランプリを開催しています。当日は、全15施設のフロントスタッフが、2名1組でロールプレイ形式により発表を行いました。

