

障がい者の社会への“完全参加と平等”を！

ときめき Fukuoka

2024.3
No.274

— お客さまへ安心と安全を提供するJR九州の接遇力 —
すべての人にやさしい「企業」を目指す

- 05 福障協だより「学習会の開催と行政懇談会の延期」
- 07 身障協だより「新たなステージへ びあすまいる西センター移転開設にあたって」
- 08 びあすまいる西センターが新築移転オープン！
- 11 3月・4月の企画展示情報～福岡市介護実習普及センターより～

すべての人にやさしい 「企業」を目指す

— お客さまへ安心と安全を提供するJR九州の接遇力 —



JR九州（九州旅客鉄道株式会社）は、ご存知の通り日本国有鉄道（国鉄）から分割民営化して発足しました。昭和62年発足以降、鉄道事業だけでなく宿泊、外食、高速船そしてシニア事業等で、飛躍的かつ多角的に展開して来ました。

平成28年度、東証一部上場を果たし、現在では、「運輸サービス」「不動産・ホテル」「流通・外食」「建設」「ビジネスサービス」の各グループ・全48社、約21,000名の従業員が働く企業グループとなりました。

今回は、そんなJR九州が取り組んでいる、お客さま対応やサービス内容について、同社、総務部人権推進室室長 大慈彌祐子様、サービス部サービス課副課長 片田大士様、そして鉄道事業本部営業部企画課駅支援・サービスの濱野晃平様からご紹介頂きました。

すべての人にやさしい企業

大慈彌様 当社グループは、あるべき姿として、「安全とサービスを基盤として九州、日本、そしてアジアの元気をつくる企業グループ」を掲げています。また、「誠実」「成長と進化」「地域を元気に」の3つのおこないを大切にしています。

発足以降、当社は、鉄道以外の事業に着手して来ました。今では、駅ビル

や飲食店、ホテル等の事業を展開しております。

片田様 当社は、平成15年に「サービス憲章」を見直しました。これは、かねてよりサービスの向上に取り組んでいる当社が、より具体的なスローガンを謳ったものです。

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、お客さま満足を追及します。
- 3 私たちは、つねに
おもてなしの心と緊張感を持って、お客さまをお迎えます。

更に令和5年度からは、テーマを宣言に変更し「私たちは、つねにお客さまの視点に立つて行動し、すべての人にやさしいJR九州を目指します」と致しました。

カスタマーサポート研修等の実施

片田様 全駅係員、全乗務員を対象に、障がいのある方をお招きし、当社へのご意見を率直に語って頂くと共に、実習を通して車いすやアイマススク体験を行う「カスタマーサポート研修」

ときめき Fukuoka

私も取得しましたが、大変勉強になりました。そのうえで気付いたのは、障がいのあるお客さまへのお声掛けの認識が変わったことです。特に視覚に障がいをお持ちの方へは、しっかりと言葉伝えることが大事であるため、より分かり易く情報をお伝えするよう心掛けています。

と、様々なお客さまへの対応をロールプレイングスタイルで競う「接遇選手権」を実施しています。

これに加えて、令和2年度から導入し、本年度から特に力を入れているのが、「サービス介助士」資格の取得です。令和4年度は、60名が取得しましたが、本年度は新たに170名が取得する見込みです。令和7年度までに600名の取得を目指しています。社長の古宮も取得しています。今年度は職場長を中心に取得を目指しており、その取得後、現場サービスへの意識向上と、人材育成に繋がっていくことを願っています。



サービス部サービス課副課長 片田様

お客さまからの「ご要望への対応

片田様 お客さまから頂いたご要望は、「サービス憲章」に則り対応しています。お褒めの言葉やご意見・ご要望等「お客さまの声」は、令和5年3月期13,500件です。頂いたご意見は速やかに経営幹部に報告が上がっています。ご意見の中に、バリアフリー化のご要望がありますが、国の定めるバリアフリー化の促進に関する基本方針にもとづき、国及び地方自治体と協議を進めております。

また4月から障害者差別解消条例による合理的配慮が事業者の義務となりますので、お客さまのご要望にできる限りお応えすることとしています。引き続きご要望の一つ一つに引き合せて、丁寧に対応させていただきます。

人権の考え方について

大慈彌様 JR九州グループ人権基本方針の中には、「障がいの有無による差別なく、人権を尊重」することを掲げており、人権担当部署では、この人権基本方針を、グループの全従業員へ発信し、教育を行っています。



JR九州 接遇選手権 2023



JR九州あんしんサポートネット

濱野様 車いす利用の方や、目の不自由なお客さまが駅をご利用になる時、駅係員は乗車及び降車に関する介助の対応をさせていただいております。

快適にご利用頂けるように、令和4年から「JR九州あんしんサポートネット」というサービスを導入しました。このサービスは乗車される駅、降車される駅また、どの列車にご乗車か、何番目のドアからご乗車されるか等の情報を乗車駅と降車駅で共有します。

また、列車の発着や到着前には、対応する係員にお知らせをするタイムマ―機能を付属しており、お客さまがより安心・快適に当社をご利用いただけるデジタルツールです。このサービスは、車いす利用の方や、目の不自由なお客さまだけでなく、ベビーカーをご利用のお客さまなど、お手伝いを必要とされるお客さま皆様にご利用いただけます。

この「JR九州あんしんサポートネット」は、JR九州ホームページやJR九州アプリからのWEB申込みや「JR九州あんしんサポートネット受付案内センター」へのお電話でお申し込みいただけます。本サービスは、JR九州で完結するものですが、JR九州から他社線をご利用される場合は、電話連絡等で連携し対応をさせていただきます。

ただいております。

ポスターを各駅に掲出すると共に、ホームページでもご案内しています。

最後に…

片田様 先程も申しましたが、当社では「接遇選手権」を実施しております。九州の各エリアの予選から決勝（全社）大会まで実施しています。

お客さま対応のスキルを磨くために、ロールプレイングの競技形式で実施しています。様々な接遇のシチュエーションを用意しており、車いす対応も実施しております。業種は運転士、車掌、駅員の3業種で、審査員による審査があります。

お客さまのご意見をしっかりと引き出せることも接遇力の重要なポイントですので、まさに日頃のお客さま対応の見せ場と言えます。成績優秀者にはサービスマイスターという称号が与えられます。

**JR九州あんしんサポートネット
受付案内センター**

【電話番号】 05770-077-8787

【受付時間】 5時30分～24時

※ご利用には通話料が発生します。

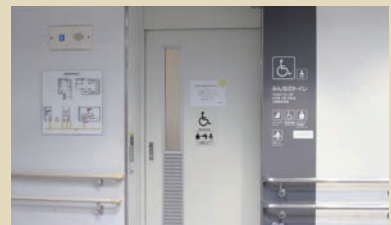
またはインターネットで

「JR九州あんしんサポートネット」を検索

JR九州では、すべてのお客さまに安心してご利用いただける鉄道を目指し、バリアフリー設備の整備や、係員による対応に取り組んでおります。



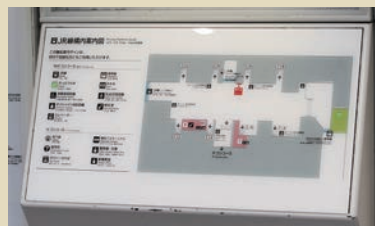
エレベーター



多目的トイレ



点字による案内表示



点字による案内表示



視覚障害者誘導用ブロック



(左から)大慈彌様、片田様、濱野様



古宮社長(右)と清水会長

