

お客様の声を活かした改善事例のHP掲出について（お知らせ）

平素よりお客様よりたくさんのご意見やご要望、お問合せを頂戴しております。

しなの鉄道では、お客様に快適にご利用いただける鉄道を目指して、サービスなどに関するお客様のニーズを把握し、施策に反映する取り組みを行っております。

ここでは、今までの「お客様の声」をもとに改善した主な取組みを紹介いたします。

今後、お客様の声により改善した取組みは、定期的にホームページで紹介いたします。

お寄せいただいたご意見の中には、対応に時間のかかるものもありますが、何らかの改善ができないか検討するために、大切にお預かりしております。

しなの鉄道はお客様の声を真摯に受け止め、全社を挙げてサービス向上と改善に取り組んでまいります。

しなの鉄道株式会社

〒386-0018

長野県上田市常田1-3-39

◇本件に関する問合せ

営業課お客様センター（担当：岩井、高原）

電話：0268-24-3470（平日 8:00～19:00 土休日9:00～17:00）

☆お客様の声を活かした改善事例☆

その他 [平成29年12月1日（金）にお客様センターを開設しました。【NEW】](#)

列車 [わかりやすい車内放送と車内マナーへの呼びかけに力を入れています。【NEW】](#)

その他 [沿線の除草や木の伐採に即材に対応しています。【NEW】](#)

その他 [観光列車「ろくもん」のWEB予約が可能になりました。【NEW】](#)

駅 [上田駅のトイレの段差を解消しました。【NEW】](#)

※お客様の声を活かした改善事例は今後随時紹介いたします。

その他 平成29年12月1日(金)にお客さまセンターを開設しました。【NEW】

☆お客さまの声

駅の電話がなかなかつながらないのでどうかしてほしい。



○改善事例

列車の時刻や運賃、お忘れ物などのお問合せに迅速にお応えするサービスを開始いたしました。

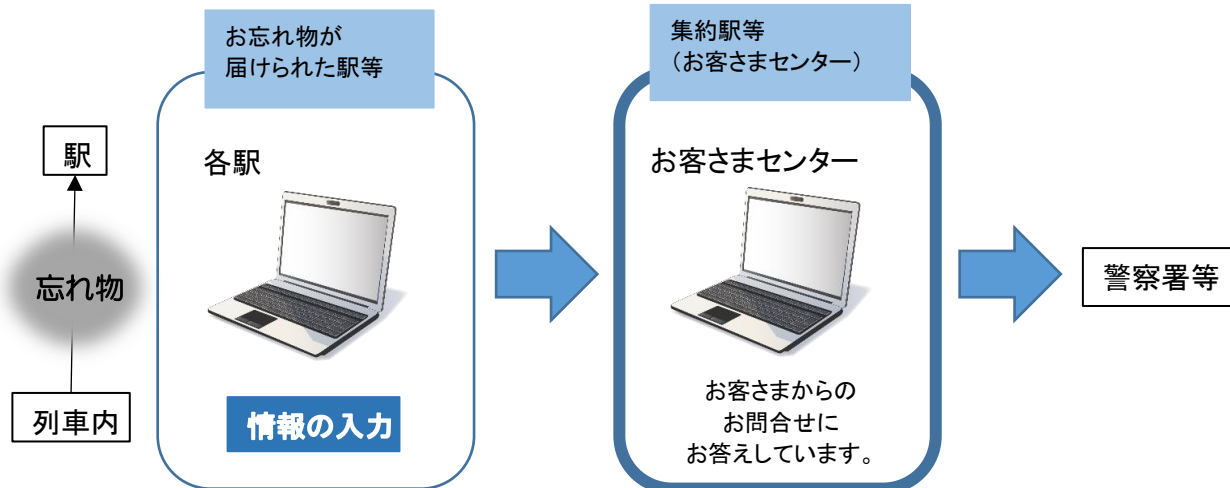
列車の時刻や運賃などのお問合せには、できるだけわかりやすく丁寧にご説明できるようスタッフ一同心掛けております。

お忘れ物などのお問合せには、前日までの物は各駅よりお客さまセンターへデータが送られてくるためすぐにお応えできるようになりました。

当日の物は、少々お時間を頂戴いたしますが、検索した結果につきましてはなるべくお早めにお客さまへお知らせしております。

また、お客さまから寄せられるご意見やご提案をサービスの改善・向上につなげてまいります。

お忘れ物の流れ



保管期間を過ぎたお忘れ物は警察署等へ移されます。(各駅の保管は2日間)

※届けられたお忘れ物は、システムに登録されるまで時間がかかるため、ご案内に時間をいただく場合がございますので、ご了承ください。

※お忘れ物の引取りの際、交通費はお客さま負担になります。

※引取りの際は、身分証及び印鑑が必要になります。

列車

わかりやすい車内放送と車内マナーへの呼びかけに力をいれています。【NEW】

☆お客様の声

車内放送の音が小さくて聞こえない。

車内マナーへの呼びかけをしてほしい。



○改善事例

乗務員を管轄しています運輸区では、わかりやすい車内放送をするため、定期的に訓練会を実施しわかりやすい車内放送への工夫に取り組んでいます。

お客さまより車内放送や車内マナーに関するお言葉はたくさんいただいております。

個人を特定できる表現でいただいたご意見に関しては、お褒めのお言葉は本人のやる気向上にお叱りのお言葉は本人のサービス改善に活用させていただいております。

車内マナーにつきましては、すべてのお客さまに気持ち良く列車をご利用いただくように、呼びかけを強化しております。

ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。

【参考】

しなの鉄道では、グッドマナーキャンペーンを実施いたしました。(平成29年11月27日から12月8日実施)

お客さまにお願いしました内容は下記のとおりです。

○乗降車口付近では、立ち止まらない座り込みはしないでください。

○優先席付近では混雑時、携帯電話の電源をお切りください。

それ以外での場所ではマナーモードに設定の上、通話をご遠慮ください。

○駆け込み乗車は大変危険です。

○大きなリュックは通路をふせぐため、前に抱えてお乗りください。

○きっぷは正しくお求めください。

○座席の独り占めはお止め下さい。

しなの鉄道では今後もグッドマナーキャンペーン等を通じて、呼びかけをまいります。

その他 沿線の除草や木の伐採に鋭意に対応しています。【NEW】

☆お客様の声

沿線の除草をしてほしい。

沿線の木がとても邪魔なのでどうにかしてほしい。



○改善事例

平成29年では今まで社員直轄で、除草63回、木の伐採22回を実施しております。

お客さまからいただいた情報をもとに、随時対応しておりますが、できるだけ詳しい情報をいただきますとよりの確な対応を検討することが可能です。

その他 観光列車「ろくもん」のWEB予約が可能になりました。【NEW】

☆お客様の声

日中仕事で電話がかけられないので、24時間インターネットでの予約ができるようにしてほしい。

1万円を超えるので、クレジットカードで支払えるようにしてほしい。



○改善事例

平成29年7月より、観光列車「ろくもん」のWEB予約受付による各種乗車プランの予約を行うことが可能になりました。

また、昨今増加傾向にある訪日外国人の利用促進を図るため、日本語の他に、「英語」「中国語簡体」「中国語繁体」にも対応しております。

旅行代金・指定席料金は、WEB予約限定でクレジットカードでのお支払いが可能です。

その他 上田駅トイレの段差を解消しました。【NEW】

☆お客様の声

上田駅のトイレの段差が危ないので、直してほしい。



○改善事例

上田駅トイレの段差を解消しました。

今までは段差があり、つまづいたりされたお客さまもいらっしゃいました。

今後もバリアフリー化に向けたさまざまな改善を進めてまいります。

