

お客様の声を活かした改善事例(お知らせ)

平素よりお客さまから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、お客さまに快適なご利用をいただける鉄道を目指して、サービスなどに関するお客さまのニーズを把握し、施策に反映する取組みを行っております。
ここでは、「お客様の声」をもとに改善した取組みを紹介いたします。
お寄せいただきましたご意見の中には、対応に時間を要するものもございますが、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めます。

☆お客様の声を活かした改善事例☆

駅 [戸倉駅待合室のドアを修繕しました。【NEW】](#)

列車 [車内マナー向上のため、ポスター及びステッカーを製作し呼びかけを実施しております。【NEW】](#)

駅 [戸倉駅待合室のドアを修繕しました。【NEW】](#)

☆お客様の声

戸倉駅待合室のドアが閉まるたびに大きな音がするのでなおしてほしい。



○改善事例



修繕を実施し、開閉時の大きな音は解消しました。

列車 [車内マナー向上のため、ポスター及びステッカーを製作し呼びかけを実施しております。【NEW】](#)

☆お客様の声

リュックを背負っているお客さまが通路をふさいでしまったり、ぶつかったりする。
座席のひとり占めをやめるように呼びかけてほしい。



○改善に向けた対応

しなの鉄道全駅にポスターを掲出しました。
乗車時に気付いていただくよう、車内のドアにステッカーを貼付しました。

当社では、グッドマナーキャンペーンを始め、すべてのお客さまが快適にご利用になれるため呼びかけを実施しております。

車内マナー向上のため、皆さまのご理解ご協力をお願いいたします。