

安全とサービスについて

お客さまが求めるサービスとは

JR九州が売りにしている「安全とサービス」、みなさんは、この言葉の意味について考えたことはありませんか？

私たちは、お客さまの耳に声を傾け、お客さまの身になって考え、お客さま満足を追求します」（「サービス憲章」より）

そもそも、お客さまは鉄道を利用するとき、何を最重要視していると思いますか？ 私たちもそうですが、**お客さまは時間どおりに、そして無事に目的地に到着することを前提として列車を利用します。**接客マナーや丁寧な言葉遣いよりも先に、私たちは何を考えなければいけないでしょうか？

安全は輸送業務の最大の使命である」（「安全の綱領」より）
安全が最優先であることは間違いありません。しかし、実際のところ、駅ホームの安全設備や要員等はいかがですか？ ホームが狭く安全確認がしにくい「無人駅で急病のお客さま対応に時間がかかる」等、多くの問題点があることと思います。会社は「安全のためには列車を遅らせてもいい」と言っていますが……。本当にそれでいいのでしょうか？ お客さま満足のためには、**列車が遅れないように安全設備を整え、要員を配置することが必要なのではないでしょうか。**

サービスという言葉の曖昧さ

ところでみなさんは、サービスランキング等で、接客マナーや言葉遣いを細かく指導される一方で、**そのサービスを行う駅員や乗務員の数が、年々減少しているという矛盾にお気づきでしょうか？**

平成30年3月のダイヤ改正以降、みなさんの業務はいかがですか？ 列車本数の大幅な削減や無人駅が増加によって、お客さまへのきめ細かな対応が困難になり、サービスレベルは確実に低下しているのではないのでしょうか。

また、おかしなクレームが「ご意見」として扱われ、見当違いのお客さま目線に立たされることが多くなったと感じませんか？ もちろん、お客さまに不快な思いをさせないよう、丁寧な接客を心がけることは必要です。しかし、その一方で、**鉄道会社の本質的なサービスは何かという視点も忘れてはいけません。**

会社の利益も大事ですが、安全安定輸送のためには設備や要員等、必要な所にはコストをかけなければいけません。



地域を元気にするためには、今のままでいいの？



若い力

第 91 号

2018年 4月1日

発責 国労九州本部

博多区博多駅東3丁目9番3号

ニッコーハイツ1003号

JR 092-2075

NTT092-483-1515