

3

コミュニケーション

日頃より東武鉄道をご利用いただいているお客さまをはじめ、沿線にお住まいの皆さまおよびその他のステークホルダーの皆さまのご期待に応えるために、お客さまの声を拝聴する仕組みをつくり、サービスの改善に活かしています。

お客さまの声を品質向上に活かす仕組み

お客さまの声を聞き取る体制

- 1 東武鉄道お客さまセンター
「オペレーターによる電話での対応」
- 2 各駅のパンフレットスタンドに設置する
「声のたより」
- 3 当社ホームページ (<http://www.tobu.co.jp/>)
内の「東武鉄道お客さまセンター」からアクセスする
「Webシステム」

を利用して、「お客さまの声」をお寄せいただける体制を整えお客さまセンターで取りまとめています。

東武鉄道お客さまセンター

営業時間：8:30～19:00
(年中無休 ただし年末年始を除く)
電話番号：03-5962-0102
受付内容：①特急券のご予約
②お忘れ物のお問い合わせ
③お問い合わせ
(列車時刻・運賃・沿線観光情報ほか)
④ご意見・ご要望

お客さまの声を踏まえた改善・広報活動

2014年度は、お客さまの声から改善された事例が30件ありました。また、お寄せいただいた声を参考に、当社のメッセージをお伝えすることで、お客さまが安全に、安心して鉄道をご利用いただける環境づくりをお客さまと一緒にめざしていこうと、マナーポスターや改善事例をご紹介するポスター等を作成しています。駅構内、列車内への掲示等を通じて、お客さまのご理解とご協力を呼びかけています。



「姫宮ななの改善レポートその2 (列車内ポスター)」



「60000系のカーテン使用説明ステッカー」について

お客さまの声：「車両の窓にカーテン使用の説明書きが貼ってあるが、カーテンが閉まっている時は、説明ステッカーを読むことができないので、見やすい場所に変更してほしい。」

⇒60000系においては、説明ステッカーの貼付け位置を窓の両側に変更しました。(平成26年5月～)



「お客さまの流動」について

お客さまの声：「電車を降りる際、乗る人とぶつかってしまうので何とかしてほしい。」
⇒電車を降りられたお客さまは階段へ向かわれるので、矢印ステッカーを貼り、お客さまがスムーズに乗降できるようにしました。



「エレベーターの新設」について

お客さまの声：「階段をのぼるのが大変です。」
⇒新古河駅、下今市駅、岩槻駅、上板橋駅に、自治体のご協力のもと、エレベーターを新たに設置いたしました。平成27年度も順次設置を予定しています。

3 コミュニケーション

情報提供 — イベントを通じてのお客さま・地域社会とのコミュニケーション —

東武キッズサイト“TOBU BomBo Kids(と〜ぶボンボキッズ)”を展開

本サイトは、主に小学生を対象としたWEBサイトで、参加・体験型のサイトをめざしています。

サイトでは、親子でお楽しみいただける様々なコンテンツを展開しているほか、参加者を募集しての体験型イベントを開催しており、東武グループ各社と連携した“東武グループのキッズポータルサイト”として展開することで、お客さまとのコミュニケーションを図っていきます。



「と〜ぶボンボキッズ ロゴマーク&キャラクター」



「ペンギン列車」



「電車のおしごと教育訓練体験会」



「ハロウィン・キッズパレードin宇都宮」

日光地区におけるおもてなしの取り組み

東武グループ・東武関連企業で構成される日光おもてなしチームでは、日光地区における「おもてなしの品質向上」を目的に各種活動を進めており、その一環として「I LOVE NIKKO プロジェクト」を実施しています。

同プロジェクトでは、日光・鬼怒川地区にお越しになられたお客さまへのおもてなしとして、思い出に残していただけるよう、インスタント写真「チェキ」でお客さまを撮影し、同地区のパワースポットが描かれたオリジナルシートに挟んでプレゼントする取り組みを行っています。



「オリジナルシート(内側)」

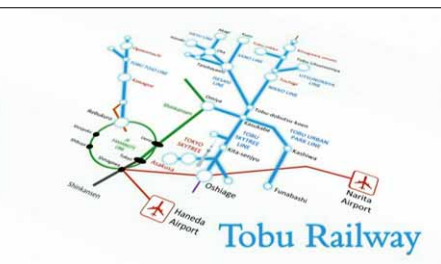


「オリジナルシート(外側)」



「活動の様子」

外国人観光客に向けた取り組み(プロモーション活動等)



「海外メディア向け観光素材」

海外メディア向け観光素材集の作成・配付を実施したほか、海外(タイ人)ブロガーとのタイアップ、タイテレビ番組でのCM放送、台湾メディア招聘、メディアトリップ、旅行博への出展等を実施しました。海外に向けても情報発信・提供を行い、コミュニケーションを図っています。

3 コミュニケーション



「タイ国際旅行博」の様子



「台北国際旅行博」の様子



「ツーリズムEXPOジャパン」の様子

「東武ファンフェスタ」(本線) / 「東上線 森林公園ファミリーイベント」(東上線)の開催



「2014 東武ファンフェスタ」を開催
('14年12月7日に南栗橋車両管区)



「運転台見学」



「車体の吊り上げ」



「東上線 森林公園
ファミリーイベント2014」を開催
('14年11月16日に森林公園検修区)



「車両洗浄線を走行する電車の体験乗車」



「子ども制服着用体験」

東武鉄道杯の開催

次世代を担う健全な青少年の育成活動への支援と沿線地域への社会貢献活動の一環として、東武鉄道杯少年野

球・少年サッカー大会を東武グループ社員のボランティアにより運営しています。



「表彰式の様子」



「サッカー大会」



「野球大会」