

～ 2025 年度サービス品質優秀表彰で首都圏本部長褒賞を受賞しました～

6 月 15 日、優等列車内の害虫に関するお客さまのご意見「ゼロ」を目指し、幕張車両センターと連携し座席下の清掃および害虫駆除作業を実施し、CX の向上と安心でまた利用したくなる設備環境に大きく寄与したとし、サービス品質優秀賞を受賞しました。

表彰式後には意見交換会を実施し、作業当時の状況や課題、現場での工夫点などについて共有しました。また、JR 東日本グループで掲げている「CX（顧客体験）の取り組み」についても議論を深め、さらなる施策の方向性に関する考え方を取りまとめました。

今後もお客さまが利用する環境改善に尽力できるよう取り組んで参ります。



中村首都圏本部長とサービス品質改革ユニット担当者様との意見交換会の様子