



TipSmile

2023年10月17日
東日本旅客鉄道株式会社

店舗や従業員に感謝や応援のメッセージとチップを届ける「TipSmile」を始めます ～接客業の魅力と働きがい向上をITで推進します～

- JR東日本は、商業施設や店舗向けのサービスとして、従業員にお客さまの感謝や応援の思いを届ける新規事業「TipSmile（チップスマイル）」（※）のトライアルを2023年10月18日（水）から開始します。
- 「TipSmile」では、お客さまは従業員や店舗に向けたメッセージをスマートフォンから手軽に送信できることに加え、お客さまが保有するJRE POINTをチップとして従業員に届けることができます。これにより、お客さまのポジティブな声が従業員や店舗にダイレクトに伝わり、働きがいや接客業の魅力向上を実現します。
- 「TipSmile」は、2024年春以降の本サービス提供を目指します。ポジティブなコミュニケーションの活性化により実店舗の魅力を向上させ、接客業が抱える人手不足などの問題にES（従業員満足度）向上の視点から解決を図ります。

（※）商標登録出願中

1. 「TipSmile」とは

お客さまからの感謝や応援のメッセージの収集、またJRE POINTのチップとしての活用によって、商業施設内でのポジティブなコミュニケーションを促進するサービスです。

商業施設等をご利用のお客さまは、店頭「TipSmile」専用二次元コードやSNS等で配信される専用URLから「TipSmile」のサイトにアクセスするだけの簡単操作で、従業員や店舗にメッセージを送信することができます。さらに、お客さまご自身のJRE POINTから最大200ポイントをチップとして従業員に送付することができ、良いサービスを受けたときに感謝や応援の思いを伝えることが可能です。



※トライアル期間においては、メッセージと利用特典（JRE POINT付与）のみをご利用いただけます。

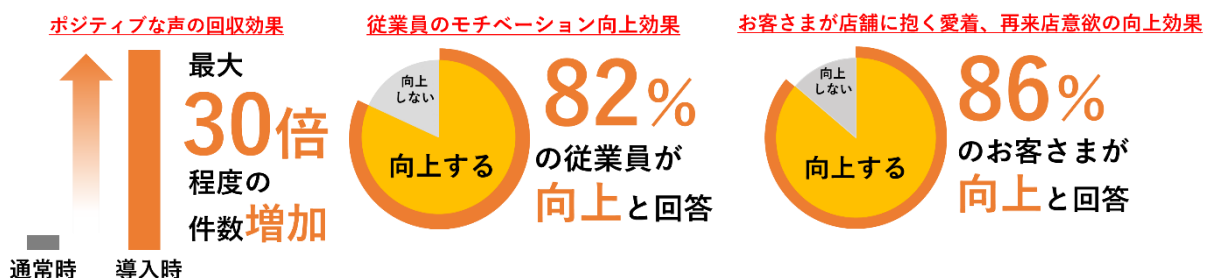
※「TipSmile」への会員登録には、JR東日本及びパートナー企業が各エリアで提供する共通IDサービス「JaMid」を使用します。

※利用特典（JRE POINT付与）をご利用いただくには、「TipSmile」への会員登録およびJRE POINTとの連携が必要です。

2. 「TipSmile」の効果

「TipSmile」の導入により、従来回収が難しかったお客さまからの感謝や応援といったポジティブな声が増加することが実証実験より得られました。これにより、従業員の仕事に対するモチベーションが向上し、ES向上に効果を発揮します。また、感謝や応援を伝える行為がお客さま自身の対象店舗への愛着や再来店意欲を向上させることが実証実験から得られており、ES向上だけでなくCS（お客さま満足度）向上にも効果を発揮します。

<20箇所の商業施設・店舗で実施した実証実験で得られたデータ>



3. 導入予定施設

今後、JR東日本グループ以外の商業施設や店舗を含め導入を拡大していきます。

企業名	商業施設名	所在地	開始日・期間
株式会社JR東日本クロスステーション デベロップメントカンパニー	エキュート上野	上野駅	10月18日（水）～11月21日（火）
	エキュート日暮里	日暮里駅	10月18日（水）～11月21日（火）
	グランスタ	東京駅	11月1日（水）～11月30日（木）
	エキュート東京	東京駅	11月1日（水）～11月30日（木）
高崎ターミナルビル株式会社	高崎モンレー	高崎駅	11月1日（水）～
	アズ熊谷	熊谷駅	11月1日（水）～
	イーサイト高崎	高崎駅	11月1日（水）～
	イーサイト籠原	籠原駅	11月1日（水）～
	イーサイト上尾	上尾駅	11月1日（水）～
盛岡ターミナルビル株式会社	フェザン	盛岡駅	11月1日（水）～

- お申込み方法・ご利用料金などの詳細はこちらのアドレスよりお問合せください。tipsmile@jreast.co.jp
- 本サービス案内 URL：<https://jretipsprod.blob.core.windows.net/tipsmile/tipsmile.pdf>

<参考>

本事業はJR東日本グループにおける公募制の新事業創造プログラム「ON1000（オンセン）」で社員が提案し採択されたものです。

■新事業創造プログラム「ON1000(オンセン)」について

「ON1000」は、JR 東日本グループの社員一人ひとりが、未来への想いを事業化していくプログラムです。2017 年度に開始したオープンイノベーション型のビジネス創造活動

「JR 東日本スタートアッププログラム」と並行し、JR 東日本グループ内からも新事業創出を実現する「ON1000」の実施により、イノベーションが継続的に生まれる仕組みをつくり、「変革2027」の達成を目指します。数多くの新事業（1000のアイデア、100の新事業）が次々と生み出されるようにという想いを込めて、「ON1000（オンセン）」と名付けました。URL：<http://www.jre-on1000.jp>

