

サービス介助士資格取得者が10,000名を超えました!

- JR東日本グループでは「グループ経営構想V～限りなき前進～」において「変わらぬ使命」のひとつとして「サービス品質の改革」を掲げ、「お客さまに優しい鉄道サービスの追求」に取り組んでいます。
- これまでエレベーター・エスカレーターの整備などハード面でのバリアフリーの推進とともに、お困りのお客さまへの「声かけ・サポート運動」や「サービス介助士」資格の取得などソフト面の充実も図ってまいりました。
- このたび、2005年から取得推進を進めてきましたサービス介助士資格の取得者が10,000名を超えました。駅社員や乗務員に限らず、設備関係の業務を担当する社員にも資格取得を推進することで、社員全体のホスピタリティマインドの向上を図っています。
- これからも資格取得を進め、資格取得者の知識・技術に一層のみがきかけるとともに、引き続き「声かけ・サポート運動」などのソフト面のバリアフリーにも取り組み、JR東日本グループ一体となってお客さまの視点に立ったよりきめ細やかなサービスの提供に努めてまいります。

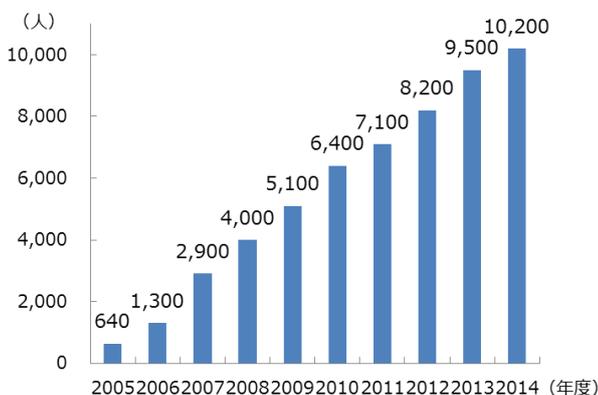
1. JR 東日本のサービス介助士資格の取得推進について

(1) サービス介助士資格について

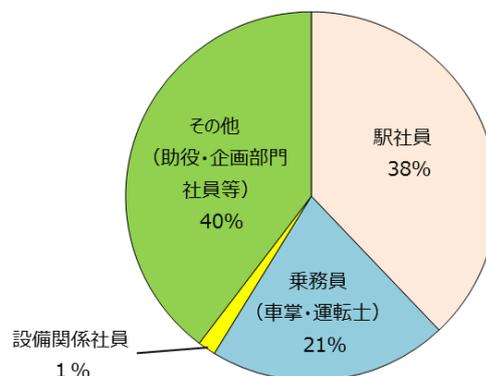
公益財団法人日本ケアフィット共育機構が認定する資格で、弊社ではご高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さまが駅や列車を利用される際に必要な介助技術とともにお迎えする側としてのホスピタリティマインドを習得することを目的に取得をすすめています。

(2) 資格取得者の推移について

2005年度より資格取得をはじめ、駅社員や乗務員などお客さまと対応する業務に従事する社員のほか、設備関係社員、企画部門など、若手社員からベテラン社員まで多くの社員が資格を取得しています。



グラフ1 資格取得者の推移



グラフ2 系統別資格取得者

(3) JR東日本の資格取得者について

○資格を取得した駅社員は「サービス介助士」と明記した名札を着用しています。



(名札例)

○すべてのお客さまに安心・快適にご利用いただけるよう、資格を取得した社員を中心に各職場で勉強会を開催するなど、介助技術やマインドの共有に努めています。



高齢者疑似体験の様子（駅の券売機）



介助技術習得の様子（車いすへの移乗）

(4) 今後について

今後も資格取得を進めるとともに、資格取得者を中心に知識・技術に一層のみがきをかけてまいります。

2. すべてのお客さまに安心してご利用いただくために

JR 東日本では、「サービスマネージャー」をお客さまのご利用が多い駅に配置し駅構内を巡回しながらお客さまのご案内・お手伝いを専門的に行っています。



また、お困りのお客さまに積極的に声をおかけしてお手伝いする「声かけ・サポート運動」にも、JR東日本グループ一体となって取り組んでいます。

これからも、JR東日本グループ一体となってお客さまに優しい鉄道サービスの追求に努めてまいります。