

「声かけ・サポート」運動強化キャンペーン 「障害当事者参画型交流会」などの実施

JR東日本グループ全体で実施している「声かけ・サポート」運動は、お客さまに鉄道などの施設を安全に・安心してご利用いただけるよう、お困りのお客さまに対して社員等から積極的に声をおかけするとともに、周囲のお客さまからもお声かけにご協力いただく通年の取組みです。例年、秋頃に「声かけ・サポート」運動強化キャンペーンとして、全国の交通事業者等・障害者団体含む自治体・団体などと連携・協働してキャンペーンを実施しております。（2025年度は交通事業者等95社局、11団体が共催）

また、JR東日本では「障害当事者参画型交流会」を実施しており、KPIとしても掲げております。障害のあるお客さま、地域のみなさま、団体や学校などと連携し鉄道設備の利用体験会や輸送障害が発生した際の対応訓練、意見交換なども実施しております。これらの取組みは当社とお客さまとの相互理解のどだいとなるものであり、お客さまや地域の皆さまが感じる鉄道利用時のお困りごとやご不安を理解するとともに、頂戴したご助言はサービス改善や社員の接遇力の向上につなげております。JR東日本グループ一体となり、共生社会の実現を進め、誰もが暮らしやすい社会を実現していきます。



企業・団体情報

東日本旅客鉄道株式会社

住所：東京都渋谷区代々木二丁目2番2号

事業概要：旅客鉄道事業 貨物鉄道事業 等

URL：<https://www.jreast.co.jp/>

