

# 7

## お客さま等との連携

### ① お客さまからのご意見

弊社では、駅等への来訪や電話などお客さまから直接承るご意見だけでなく、ホームページを介したメールによるご意見や九州新幹線及び特急列車に備え付けている車内情報誌「ブリーズ」の折り込みハガキによるご意見など、より良いサービスを提供するためにご利用いただいたお客さまから多くの声が収集できるように努めています。

その結果、平成21年度も1,000件を超える「お客さまの声」をいただきました。「お客さまの声」については、その状況を確認するとともに必要な対策を検討し、お客さまへのご回答が必要なものについては迅速に対応するよう努めています。また、改善した事例については、主なものをホームページに掲載しお客さまにお知らせしています。

### ② お客さま、地域の皆さまと創る安全

#### 1. 踏切事故防止キャンペーン

- 国土交通省が定めた「平成21年全国交通安全運動実施計画」に基づき、「平成21年春・秋の全国交通安全運動」を展開しました。

弊社では、この期間にあわせて「踏切事故防止キャンペーン」を展開し、駅コンコースや交通量の多い踏切において自動車運転者や踏切通行者に対し、踏切内でトラブルが生じた場合の対処法などを印刷したクリアファイルやチラシを配布し、踏切事故防止の協力を呼びかけました。また、駅前広場や自動車学校等において模擬踏切を使用した踏切安全講習会を開催しました。



模擬踏切を使用した踏切安全講習会



踏切で配布したクリアファイル

- 鉄道沿線の小学校低学年児童を対象に、「踏切での安全確認」や「置石の禁止」等を描いたノートを配布し、踏切の安全通行と妨害防止を図るとともに、同封したチラシにより児童の保護者等にも踏切事故防止の啓発を行いました。



小学校配布ノート



踏切事故防止チラシ

## 踏切手前で、必ず一旦停止してください。

### もしも、踏切内に閉じ込められたら…

あわてず、ゆっくり車を前進させて踏切から出てください。しゃ断棒は上がります。



## 無理な踏切内通行はやめましょう!

踏切障害事故40件のうち24件は自動車の無理な踏切内通行(停滞、直前横断等)により発生したものでした。

## 2. 鉄道テロ対策の実施

鉄道テロ対策については、国土交通省の指導に基づき様々な取組みを実施しています。関係社員等による巡回警備の強化や設備の増強を行うとともに、駅や列車内において、お客さまに対して不審物発見時の通報の協力依頼を行うなど、テロの警戒にあたっています。

### 【テロ対策の取組み事例】

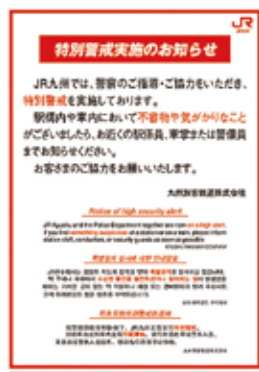
- 社員等の巡回警備の実施
- 防犯カメラの設置
- 駅や列車内における、お客さまへの不審物発見時の協力放送の実施
- テロ警戒中のお知らせの実施
  - ・「特別警戒中」看板掲出
  - ・「不審物発見時の三原則」ポスター掲示
  - ・「特別警戒実施のお知らせ」4カ国語（日本語、英語、韓国語、中国語）ポスターの掲示
- SOSシールによる車内の非常ボタン設置位置の明確化



看板



ポスター



4カ国語ポスター

駅構内や車内などで不審物や不審な人を発見した場合は、直ちにお近くのJR社員または警察にお知らせください。



# ③ 九州新幹線全線開業に向けた取り組み

## 1. 九州新幹線博多駅のホーム増設工事

### ● 工事概要

博多駅のホーム増設工事は、JR九州在来線の配線変更によって生み出したスペースに新幹線ホームを建設する工事です。在来線切替工事完了後に着手した工事は順調に進み、本年3月31日には既存のJR西日本山陽新幹線ホーム改良工事のため増設したホームの一時使用を開始しました。平成23年春には、九州新幹線開業にあわせて使用開始する予定です。



山陽新幹線(左)と在来線(右)間での施工状況

### ● 安全・安定輸送の確保を主とした工事

JR九州在来線とJR西日本山陽新幹線間の狭いスペースでの工事のため、列車運転に影響を与える作業は主に夜間行っています。また、タワークレーンなどの大型重機を多く使用しているため、重機の転倒防止や既設構造物への衝撃防止に細心の注意を払い、安全・安定輸送の確保に万全の体制で工事を進めています。

## 2. 新博多駅ビル開発工事

(開発面積: 約22,000㎡、延床面積: 約200,000㎡、階数: 地下3階～地上10階)

### ● 工事概要

新博多駅ビル「JR博多シティ」は、九州新幹線全線開通にあわせて平成23年春の開業を目指しています。JR九州在来線上空の工事に加え、線路直下での工事もあるため、1日あたり約1,000本の列車を運転しながら、線路を仮設工事桁で受け替え工事を進めてきました。平成21年7月には仮設工事桁の撤去を終え、博多駅構内は新しい軌道構造となりました。現在は駅ビル鉄骨工事を終え、外壁の一部と内装工事を行っています。



新博多駅ビル建設状況

### ● お客さまへの安全対策

鉄骨や外壁の設置工事については、タワークレーンを使用した線路上空作業となるため、線路や電車線等の運転設備に支障を与えないよう、夜間作業を主体に進めています。ホームやコンコース等、お客さまが通行される場所での工事は、安全かつ安心してご利用いただけるよう十分な通路幅を確保するとともに、日々の確実な点検を実施しています。