

# Комфорт для всех пассажиров

**Целью железнодорожной компании JR East Group (Япония) является занятие лидирующих позиций в отрасли, обеспечение транспортных предложений с высоким уровнем обслуживания за счет четкого управления. С этой точки зрения компания рассматривает свою нынешнюю позицию как начальную точку второй революции Национальных железных дорог (JNR), проводимой с учетом ошибок прошлого. Служащие железнодорожной компании JR East ориентированы на обеспечение надежного, точного, дружелюбного для пассажиров обслуживания. Предпринимаются усилия по техническому и технологическому обеспечению удобств и комфорта поездок. С этой целью компания разработала концепцию New Frontier 21, направленную на создание новой культуры обслуживания и предложений для пассажиров современных железных дорог.**

На фоне социальных изменений в стране, обусловленных прогрессом информационных технологий, снижением уровня рождаемости и повышением продолжительности жизни населения, требования пассажиров становятся все более диверсифицированными и усложненными. Для повышения уровня комфорта в поездах и на станциях компания JR East реализует ряд проектов по совершенствованию материальной базы и информационного обеспечения (в принципе имея в виду на перспективу универсальный дизайн), чтобы упростить процедуры общения персонала с пассажирами, обеспечить взаимопонимание между ними и повысить уровень комфорта.

## Станционные устройства

Чтобы станции были дружелюбными не только пассажирам, страдающим определенными физическими недостатками, но и всем, в том числе пожилым, JR East работает над улучшением планировки, обустройства станций и современными системами обслуживания и оказания помощи пассажирам со стороны квалифицированного штата. В соответствии с законом

о доступности транспортных систем для инвалидов работы по переустройству станционных зон, предусматривающие также улучшение схем беспрепятственного перемещения пассажиров с ограниченными физическими возможностями, компания выполняет в кооперации с соответствующими местными администрациями по мере проявления необходимости и в согласованные сроки.

## Эскалаторы и лифты на станциях

Начиная с 1998 г. JR East выполняет программу установки лифтов и эскалаторов на станциях, находящихся в радиусе 50 км от центра Токио. К концу 2003 г. эскалаторами пользовались пассажиры почти 80 % станций. Увеличилось также число станций, оборудованных эскалаторами, доступными для инвалидов на колясках.

С 2001 г. компания занимается выполнением требований закона о доступности транспорта для лиц с ограниченными физическими возможностями, который регламентирует, чтобы станции, где разница между уровнями равна или превышает 5 м и пассажи-

ропоток достигает 5000 чел./сут, в обязательном порядке оснащались подъемными устройствами. Рассматривая лифты как основное устройство, соответствующее требованиям закона, JR East предлагала к 2005 г. установить лифты почти на половине из 390 станций с упомянутым пассажиропотоком. Кроме лифтов, почти на 300 станциях с пассажиропотоком более 10 тыс. чел./сут будут установлены эскалаторы. Работы по установке эскалаторов на 80 % таких станций предполагается закончить в начале 2006 г. Компания планировала установить лифты на всех платформах станций последней категории к 2010 г.

В дополнение к перечисленным мерам технического порядка JR East осуществляла также повышение квалификации персонала станций, занимающегося обслуживанием пассажиров, и совершенствованием систем информирования.

## Многофункциональные туалеты

Учитывая увеличение доли пассажиров пожилого возраста и инвалидов и тенденции к повышению мобильности этих лиц, JR East ориентируется на использование многофункциональных туалетов, удобных для пользования



Эскалаторы на станции Синдзюку

всем пассажирам, включая инвалидов, пожилых и едущих с маленькими детьми. К началу 2004 г. такими туалетами было оборудовано 309 станций. Эти туалеты имеют поручни, унитазы западного типа и смывные устройства, удобные не только для инвалидов на колясках, но и для пассажиров всех категорий и возрастов. Кроме того, для грудных детей предусмотрены пеленальные столики.

На некоторых крупных станциях устроены детские комнаты.

### *Устройства для пассажиров с нарушениями зрения и слуха*

Для облегчения перемещения по железнодорожным станциям пассажиров с нарушениями зрения или слуха компания JR East усовершенствовала используемые знаки и указатели, устанавливает направляющие системы с надписями, выполненными рельефно-точечным шрифтом по методу Брайля, или со звуковыми сигналами предупреждения.

В 1989 г. компания обновила знаки и указатели на станциях Синдзюку и Акихабара, в 1993 г. подготовила руководство по стандартизации указателей. Начиная с 1998 г. стандартные пиктограммы размещены почти на 50 крупных станциях, с 2001 г. они сопровождаются информацией на английском, китайском и корейском языках. JR East разработала новую и легко читаемую схему сообщений с указанием стоимости проезда. Все эти системы стандартизированы в соответствии с принципами универсального дизайна.

### *Информационные центры*

JR East с целью упрощения пользования железными дорогами открыла информационные и справочные центры, содержит персонал, патрулирующий станционные помещения для оказания необходимой помощи нуждающимся в ней. Действуют 43 справочных

центра, обратившись в которые по телефону можно получить информацию по стоимости проезда, времени отправления и прибытия поездов и ответы на другие вопросы. Информационную поддержку иностранцам на английском, китайском и корейском обеспечивает система Infoline.

Информационные центры открыты на 11 крупных станциях. Здесь пассажиры получают сведения о времени отправления поездов, пересадках на другие линии и виды транспорта, наличии и размещении различных объектов вблизи данной станции. Иностранцам эта информация предоставляется на английском языке. Для упрощения общения с пассажирами, страдающими нарушениями слуха, предусмотрено простое в пользовании устройство для обмена информацией в письменном виде. В дополнение к обслуживанию в этих стационарных точках на 30 станциях работают специально подготовленные служащие.

### **Информация для лиц с физическими недостатками**

Выполнение требований закона об устранении препятствий к пользованию транспортом людям с ограниченными возможностями тем более актуально, что в стране отмечается снижение темпов рождаемости при увеличении продолжительности жизни. По мнению компании, доведение до пассажиров информации о реализации требований данного закона позволит им полнее использовать возможности, предоставляемые железнодорожным транспортом. Для этого используются разные средства: выпущены информационные брошюры, создан специальный сайт для лиц с физическими недостатками.

### **Оснащение вагонов**

Приспособление вагонов к требованиям пассажиров-инвалидов определяется принятой в 1990 г. моделью проектирования вагонов об-

щественного транспорта для пассажиров этой категории.

### *Увеличение числа мест для определенного круга лиц*

JR East в мае 1997 г. ввела для мест, предназначенных для инвалидов, пожилых пассажиров, будущих матерей и пассажиров с малолетними детьми, название priority (отказавшись от ранее принятого silver). С тех пор компания постоянно увеличивает число таких мест. Однако пассажиры считают, что их все еще недостаточно и размещение обозначено нечетко. Поэтому с декабря 2001 г. компания в опытном порядке увеличила число выделенных мест на линии Yamanote, что с одобрением было принято пассажирами. Все это позволило повысить удобство и комфортность поездок указанных лиц в поездах.

### *Информация в вагонах поездов*

Вагоны электропоездов серии 231, работающих на линии Joban, снабжены системой информирования пассажиров с жидкокристаллическими дисплеями, которые в реальном времени представляют информацию о пути, остановках и времени прибытия на следующую станцию, отвечая ожиданиям современного общества. Дисплеи установлены попарно, информация выводится на разных языках (японском и английском).

Помимо совершенствования методов представления визуальной информации, компания занимается обучением и тренировкой проводников, которые могут в простой и доступной форме доводить нужную информацию до пассажиров через информационную систему.

### *Системы кондиционирования воздуха в вагонах*

Компания JR East получала от пассажиров различные нарекания и пожелания по поводу работы в вагонах систем кондиционирова-

ния воздуха. Это дало основания для вывода, что именно эта система является одной из самых важных с точки зрения комфорта.

Трудно найти температурный режим, удовлетворяющий ожиданиям всех пассажиров, так как температура, при которой пассажиры чувствуют себя комфортно, различна для каждого и часто зависит от одежды и времени суток. Компания провела сравнительные испытания с разными режимами работы кондиционеров и, соответственно, разной максимальной температурой воздуха в вагоне. Их результатом стало включение начиная с лета 1987 г. в состав поездов, работающих на линиях Tokaido, Yokosuka и Sobu, вагонов, в которых температура воздуха выше на 2 °С, чем в соседних. Затем такие вагоны появились во всех поездах, вагоны которых оснащены установками кондиционирования воздуха.

### **Интегрированная железнодорожная сеть**

Особо актуальным для современного общества является обеспечение простоты и удобства поездки на всем ее протяжении от пункта отправления до пункта назначения независимо от числа взаимодействующих видов транспорта и компаний. С этой целью JR East стремится предложить удобные графики движения поездов, увеличить уровень комфорта в поездах и на станциях, усовершенствовать связи с другими транспортными компаниями.

#### *Интеллектуальные карточки*

JR East была первой железнодорожной компанией, в ноябре 2001 г. внедрившей смарт-карты Suica. Ее владельцы проходят через турникеты на станциях, коснувшись карточкой считывающего устройства. Заранее внося на карточку определенную сумму, пассажир освобождается от необходимости покупки билетов через автоматы или уточнения стоимости

проезда, если случайно миновал нужную станцию.

С августа 2004 г. карты Suica действительны для оплаты проезда по линиям нескольких компаний: JR East, Tokyo Monorail, Tokyo Waterfront Area Rapid Transit. Кроме того, этими картами можно пользоваться и на линиях JR West, выпустившей аналогичные карты ICOCA, и в системе PiTaPa компании Surutto KANSAI. Внести плату на карты можно на станциях, входящих в рассматриваемую зону. В 2006 г. действие смарт-карт будет постепенно распространяться и на частные железные дороги, метрополитен и автобусный транспорт в округе Канто с той целью, чтобы пассажиры, имея одну смарт-карту, могли пользоваться поездами и автобусами разных компаний.

Зона действия карт Suica и ICOCA охватывает 532 станции JR East, включая 466 станций в Токио и 66 станций в Сендае; девять станций Tokyo Monorail на линии Haneda; семь станций Tokyo Waterfront Area Rapid Transit на линии Rinkai, за исключением станции Осака; 254 станции JR West.

Рассмотренные мероприятия компания JR East в первую очередь применила в сообщении между округом Shonan и северными пригородами Токио через станцию Синдзюку (линия Shonan — Shinjuku) и между линиями Saikyo и Rinkai. Обслуживание на линии Shonan — Shinjuku было начато в декабре 2001 г., и объем перевозок здесь составляет 62 тыс. пассажиров в день. Сначала здесь курсировали 25 пар поездов, к октябрю 2004 г. их число увеличилось до 64 пар. Специально оборудованные вагоны категории Green включены в состав всех этих поездов. Пассажиры могут приобрести билеты для поездки в этих вагонах с помощью карты Suica. В вагоне владелец билета должен коснуться им считывающего устройства, находящегося над креслом, что избавляет процедуры проверки билетов и дает возможность проводникам больше внимания уделять соб-

ственно обслуживанию пассажиров (например, продаже прохладительных напитков и т. п.).

### **Внимание к каждому пассажиру**

По мере диверсификации требований пассажиров JR East радикально пересматривает технологии сервисного менеджмента. Так, были введены в действие несколько новых систем, например автоматические билетные турникеты, заказ и резервирование мест через Интернет, автоматы по продаже билетов с резервированием. Обратной стороной этого стало сокращение прямых контактов пассажиров со служащими компании.

Некоторые пассажиры уже привыкли пользоваться услугами железных дорог, в то время как другим необходим личный контакт с персоналом компании JR East в поездке. Из-за этих различий в требованиях JR East пересмотрела концепцию стереотипного и унифицированного обслуживания и с 2003 г. начала кампанию по улучшению обслуживания с целью повышения комфорта при использовании пассажирами железной дороги.

Целью этой кампании является достижение понимания на каждом рабочем месте того, что любой пассажир имеет право на индивидуальный подход, удовлетворение его конкретных пожеланий. В целом задачей кампании является создание новой культуры рабочего места. От работников компании требуется готовность найти и предложить решение в каждом конкретном случае.

Компания JR East будет способствовать внедрению духа этих мероприятий среди своих работников, а также улучшению любых маркетинговых систем и механизмов выполнения операций, что позволит работникам концентрировать внимание на вопросе обеспечения качества обслуживания пассажиров.