



TipSmile

2024年9月25日
東日本旅客鉄道株式会社

接客の現場に感謝や応援の想いを届ける「TipSmile」を 駅で試行導入します

～駅の仕事の魅力と働きがい向上をITで推進します～

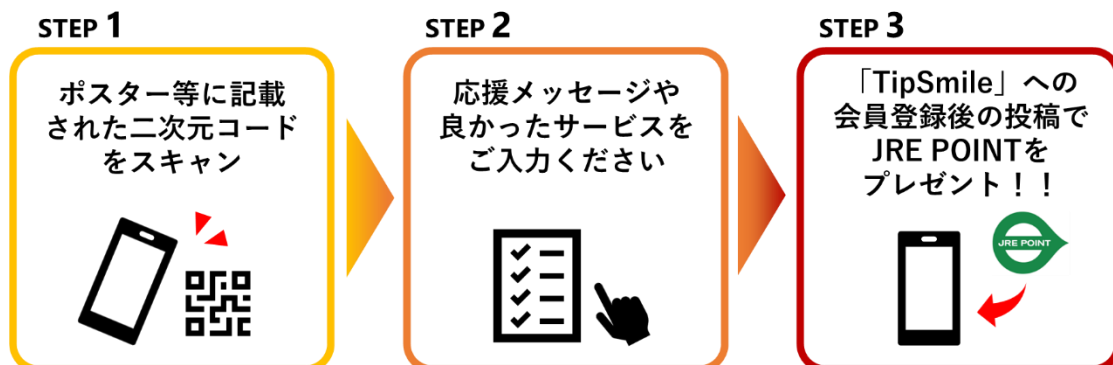
- JR東日本は、ポジティブな声の収集に特化したサービス「TipSmile（チップスマイル）」について、駅での試行導入を実施します。
- 2024年10月1日～11月30日に、JR東日本エリア内19箇所の駅で試行導入し、お客さまは駅に掲出されたポスター等から駅社員に宛てた感謝や応援のメッセージを投稿していただくと、利用特典としてJRE POINTを受け取ることができます。
- お客さまに良いと感じていただいたサービスに関する声を、さらなるサービス品質の向上に活用します。また、交通インフラを担う重要な拠点である駅で働くことの魅力向上を図ると共に、ポジティブな面に焦点を当てることで駅社員の働きがい向上を図ります。

1.概要

対象の駅に設置されたポスター等を通して、お客さまから駅への感謝や応援のメッセージを募集します。駅で受け取ったうれしかったサービスのご感想など、駅をご利用いただくなかで感じたポジティブな想いを、「TipSmile」にご投稿ください。



ポスター等に記載された二次元コードや、SNS等で配信されるURLから専用サイトにアクセスするだけの簡単操作で、メッセージを投稿することができます。さらに、「TipSmile」に会員登録のうえJRE POINTと連携していただくと利用特典としてJRE POINTを受け取ることができます。



- ※「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。
- ※会員登録及びJRE POINT連携を行わなくても、メッセージを投稿いただけます。
- ※投稿特典のJRE POINTは投稿画面内にポイント数が表示され、期間中に変動する場合があります。
- ※投稿いただいたメッセージへの返信は致しかねます。

2. 試行導入駅一覧

エリア	駅名	期間
首都圏	原宿駅、北千住駅、秋葉原駅、 大船駅、町田駅、立川駅、 大宮駅、小山駅、浦和駅、 宇都宮駅、熊谷駅、稲毛駅	2024年 10月1日(火) ～11月30日(土)
東北	仙台駅、郡山駅、福島駅、山形駅	
信越	長野駅、新潟駅、長岡駅	

3. 「TipSmile」とは

JR東日本グループにおける社員公募制の新事業創造プログラム「ON1000（オンセン）」で採択された事業です。従来接客の現場に集まりづらかったポジティブな声を届けることで、従業員の働きがいやモチベーション向上、人手不足問題の解消を図ります。

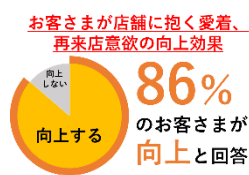
■主なサービス内容

- ・お客様の「感謝や応援のメッセージ」に特化して数多くのポジティブな声を集めます。
- ・お客さまご自身のJRE POINTを「チップ」として従業員に送ることができます。
※駅での試行導入ではJRE POINTの「チップ」の運用は行いません。
- ・導入箇所では、専用ページを通してリアルタイムにメッセージ等の確認が可能です。
- ・お客さまはメッセージを簡単に投稿でき、利用特典としてJRE POINTを受け取ることができます。
※利用特典のJRE POINTを受け取るには、「TipSmile」への会員登録及びJRE POINTとの連携が必要です。

■「TipSmile」の効果

- ・導入箇所においては最大約30倍の“お褒め”回収を実現し、ES向上、CS向上に効果を発揮しています。

商業施設・店舗の実証実験結果



期待される効果

定着率の増加	採用コストの減少
接客意欲の向上	コミュニケーションの活性化
好事例の水平展開	サービスレベルの向上
企業イメージの向上	売上の増加

- 「TipSmile」のご利用に関する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

【新事業創造プログラム「ON1000(オンセン)」について】

JR東日本グループの新たな成長エンジンとなる新規事業を継続的に創出することで、グループ経営ビジョン「変革2027」における「ヒト（すべての人）の生活における『豊かさ』を起点とした社会への新たな価値の提供」を実現していきます。URL：<http://www.jre-on1000.jp>

