

平成28年度 サービス推進運動表彰

平成28年度 最優秀賞の取組紹介

地下鉄改良工事事務所サービス推進チーム

活動のきっかけ

主に駅の改良工事などを担う当事務所は、普段お客様と接する機会が少ないため、適切な情報提供やお客様との相互理解を向上する取組、職員のCS意識を高める取組が必要だと考えました。また、他事業者が行う工事では、住民や親子を対象にした現場見学会を実施し、工事への理解促進や建設業のイメージアップに取り組んでいたため、当事務所でも同様の活動を実施しようということになりました。

活動の内容

勝どき駅現場見学会

大江戸線勝どき駅において、近隣にお住まいの方を対象とした現場見学会を7月と12月に実施しました。



ホームページとポスターによる工事情報の公開

工事着手に先立ち、工事情報を交通局ホームページで公開するとともに、関連駅等にポスターを掲出しました。

また、仮囲いの設置により、お客様の流動に影響がある箇所については、事前にお知らせポスターを掲出しました。



工事駅・事務所周辺駅清掃

全職員参加の当番制で、計9回、工事担当駅・当事務所近隣の駅周辺の清掃を実施しました。また、出張時にゴミ袋を携帯し、収集することで、日常的に駅の美化に努めました。



お客様からのご意見等を踏まえた討議

交通局に寄せられた、お客様からのご意見等のうち、当事務所に関連の深い案件を抽出し、全所員で共有・討議し、意識の高揚を図りました。

活動による効果

お客様や近隣住民の方への理解促進に繋がったと思います。特に、現場見学会では、直接職員が説明や案内を行うことで、近隣住民とのコミュニケーションをとることができました。参加者からは、「親近感がわいた」、「新しい駅が楽しみ」、「これまでは騒音等が苦だったが感動した」などの意見を多数頂きました。また、継続的な清掃活動や所内討議により、職員のCS意識の向上に役立てることができました。

サービス推進運動表彰 優秀賞受賞チーム(18チーム)の取組紹介

主に接客・案内に関する取組

都庁前駅務管区サービス推進チーム 外国人等旅客への乗り換え案内 市ヶ谷駅良くするプロジェクト(都・JR・東京メトロ) サポートカード
馬喰駅務管区サービス推進チーム 「急増する外国のお客様への対応」 英会話(通信教育)の取り組み 馬喰横山駅における英語案内表記
門前仲町駅務管区サービス推進チーム ・階段昇降車操作手順ハンドブックの作成
大門駅務管区サービス推進チーム お得な乗車券で巡るおすすめコース案内 「とあらん」を活用したマナーポスターシリーズ展開 健康階段の設置
日比谷駅務管区サービス推進チーム 外国人旅客に向けたおもてなしと傘掛けの改善 お客様への混雑緩和案内ポスターの表示及び傘掛け・QRコードの改善
品川自動車営業所サービス推進チーム ・乗換・乗場案内マップ
小滝橋自動車営業所サービス推進チーム ・ぬりえポスターの取り組み
巣鴨自動車営業所サービス推進チーム ・補助犬ユーザーに対するサポート活動の周知
江戸川自動車営業所サービス推進チーム ・葛西駅ポケット乗り場案内・時刻表
工務事務所サービス推進チーム 各駅エレベーター点検日程・工事情報の提供 英会話ハンドブックによる職員のお客様対応能力向上
志村保線管理所サービス推進チーム ・傷病者発見時対応の迅速化

主に施設の改善・美化活動に関する取組

荒川電車営業所サービス推進チーム 停留場の美化活動 注意喚起掲示物等の作成と更新 ホーム柵ステッカーの新設
巣鴨駅務管区サービス推進チーム 「おもてなしの心を持ってお客様が快適に利用できる駅づくり」 駅構内トイレの美化推進 駅施設内の清掃・修繕活動 各駅務区におけるお客様ニーズに合わせた活動

主に職場の活性化に関する取組

深川自動車営業所サービス推進チーム 他社に学ぶ安全・安心とサービス推進のための取組 他社における安全・安心の取組に学ぶ 他社における新技術・環境対策の取組に学ぶ
建設工務部建築課サービス推進チーム ・設計業務に役立つCS活動
大島保線管理所サービス推進チーム ・「CS NEWS」発行による職員のCS意識の向上

主に地域との交流に関する取組

志村車両検修場サービス推進チーム 都営フェスタにおける車両部門の取組み 思い出に残る荒川車庫見学にしよう
志村保線管理所サービス推進チーム ・都営フェスタ「レール締め付けコーナー及びモーターカー展示」