

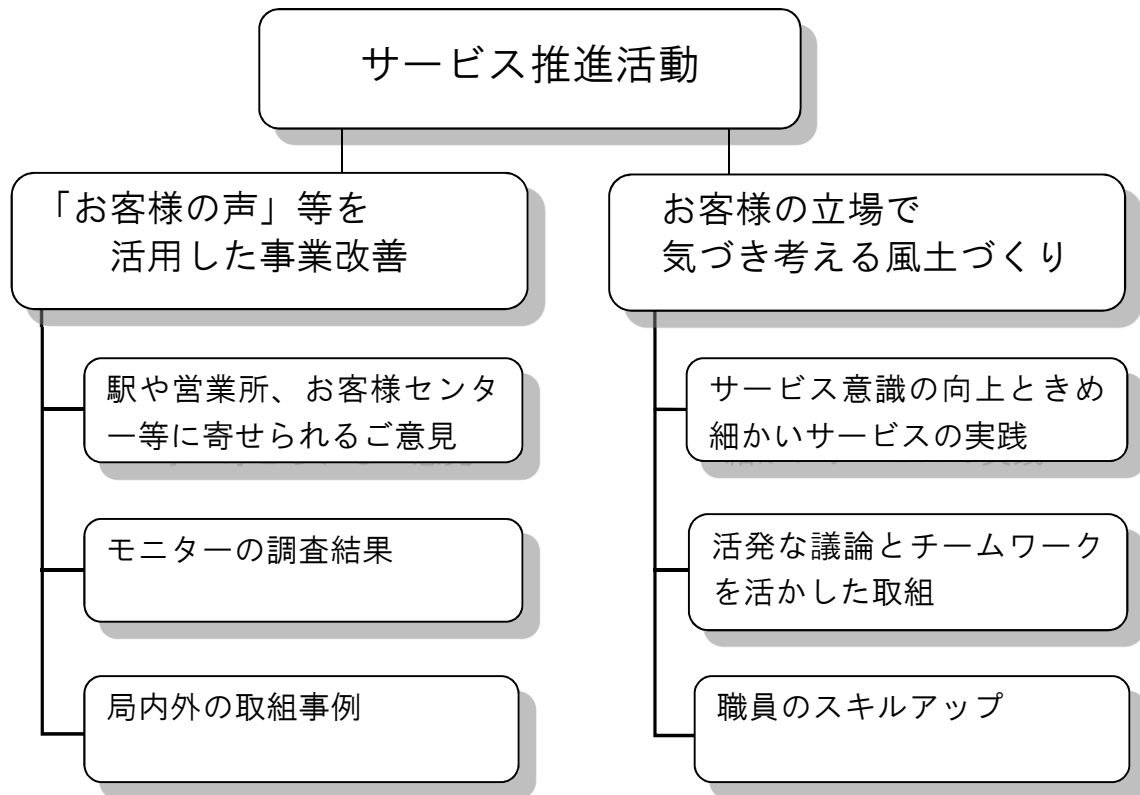
令和2年度 サービス推進活動方針

1 活動方針

交通局を取り巻く事業環境の変化*に適切に対応しつつ、局一丸となり、全てのお客様に対するサービスレベルを向上させていく。

事業環境の変化* オリパラ、インバウンド、少子高齢化(子育て)、障害者対応、働き方改革、自然災害、新型コロナ 等

- お客様の求める質の高いサービスを提供するため、お客様の多様なニーズや頂いた評価を的確に把握し、サービス改善に活かしていく。
- 全ての職員が自ら考え創意工夫を凝らすとともに、活発な議論やチームワークを活かしていけるような風土づくりをさらに進める。



2 主な取組

その1 「お客様の声」等を活用した事業改善

- (1) 駅や営業所、お客様センター等に寄せられるお客様からのご意見を局

内で共有し、各部門において迅速、丁寧に対応することにより、具体的なサービスの改善及び向上に反映する。

- (2) 都営交通モニター及び外国人モニターの調査により、地域特性やお客様の多様なニーズを的確に把握し、実効性のある対応策の検討や事業改善をより一層進めていく。
- (3) サービス推進発表会での発表内容や他社の取組など、局内外の優れた事例を水平展開し、各事業のサービス向上に活かしていく。

その2 お客様の立場で自ら考える風土づくり

- (1) 全ての職員が常に「おもてなし最前線」の役割を担っているとの意識を一層高め、地域に貢献し、お客様に寄り添ったきめ細かいサービスを、自ら気づき、考え、実践する。
- (2) 全ての部・事業所で、第一線で働く若手職員の柔軟な発想を活用するなど、活発な議論とチームワークを活かして、課題解決に取り組む。
- (3) 全てのお客様に便利で快適に都営交通を御利用いただけるよう、一人ひとりがスキルアップに励むとともに、チーム全体のサービスレベルの向上を図る。

3 CS スローガン

届けよう 心をつくす おもてなし

4 年間スケジュール

6月	都営交通モニター（第1回サービスレベル調査）
6月	外国人モニター（対面調査）
10月	サービス推進強化月間
11月	都営交通モニター（第2回サービスレベル調査）
	都営交通モニター（グループインタビュー）
12月	外国人モニター（グループインタビュー）
2月	サービス推進発表会

令和2年度は7～9月を『サービス推進重点期間』とすることを予定していたが、状況の変化により例年どおり10月を『サービス推進強化月間』とする。また、外国人モニター調査やサービス推進発表会については、コロナウイルス感染症の終息状況等を踏まえて時期や形態を判断する。