

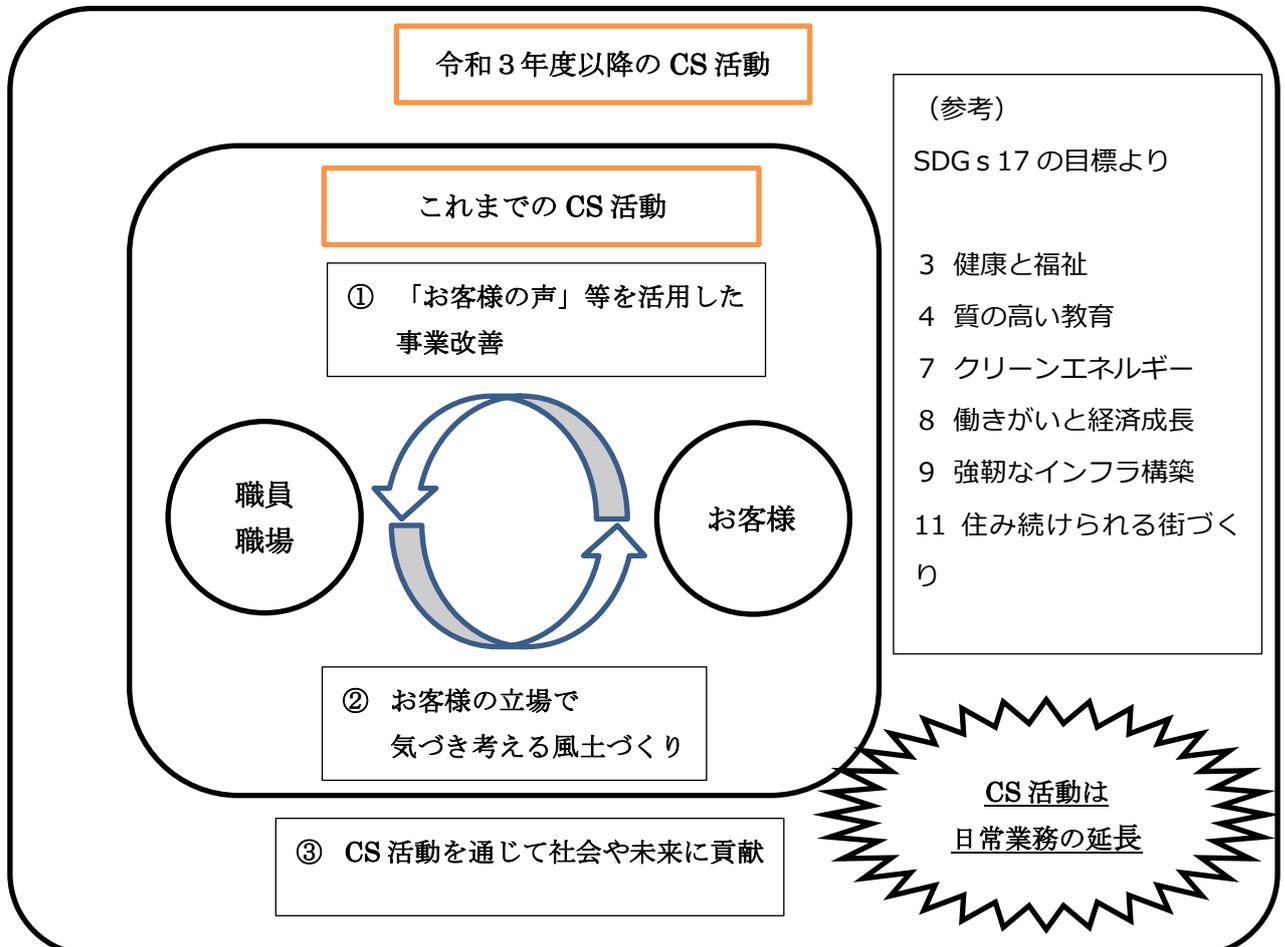
令和3年度 サービス推進活動方針

1 活動方針

交通局を取り巻く事業環境の変化*や多様なお客様ニーズに対応するとともに、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会、さらにその先を見据え、サステナブル（持続可能）な視点から広く社会や未来に貢献するサービスを、局一丸となり展開する。

*事業環境の変化 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

- ① 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。
- ② 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。
- ③ サービス推進活動にサステナブル（持続可能）な視点を取り入れ、社会や未来に貢献する意識をもって、日常業務を改善していく。



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客様に寄り添い、それぞれの業務や地域特性に応じ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) 職員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。

その3 サービス推進活動を通じて社会や未来に貢献

- (1) 一人ひとりの職員が、社会や未来の課題を自分事として考える気運を醸成する。
- (2) 全ての部・事業所でサステナブル（持続可能）な考え方を取り入れて、日常業務やサービスの改善を行う。
- (3) ホームページ等広報媒体を活用して、局のサービス推進活動を魅力的に発信することにより、サービス推進活動を活性化する。

3 CS スローガン

つなげよう 笑顔のバトン あなたから

未来のために今やろう 心に残るサービスを

4 年間スケジュール

令和3年度は東京2020大会期間を含む2か月間(7月15日から9月14日まで)を『サービス推進重点期間』とする。

6月	都営交通モニター(第1回サービスレベル調査)
6月	サービス推進本部会議
7月15日～ 9月14日	サービス推進重点期間 (期間中、サービス推進本部員巡回を実施)
11月	都営交通モニター(第2回サービスレベル調査)
11月	都営交通モニター(グループインタビュー)
12月	サービス推進本部会議
1月	サービス推進発表会
3月	サービス推進本部会議

・オリンピック 7/23～8/8、パラリンピック 8/24～9/5