令和６年度　サービス推進活動方針

１　活動方針

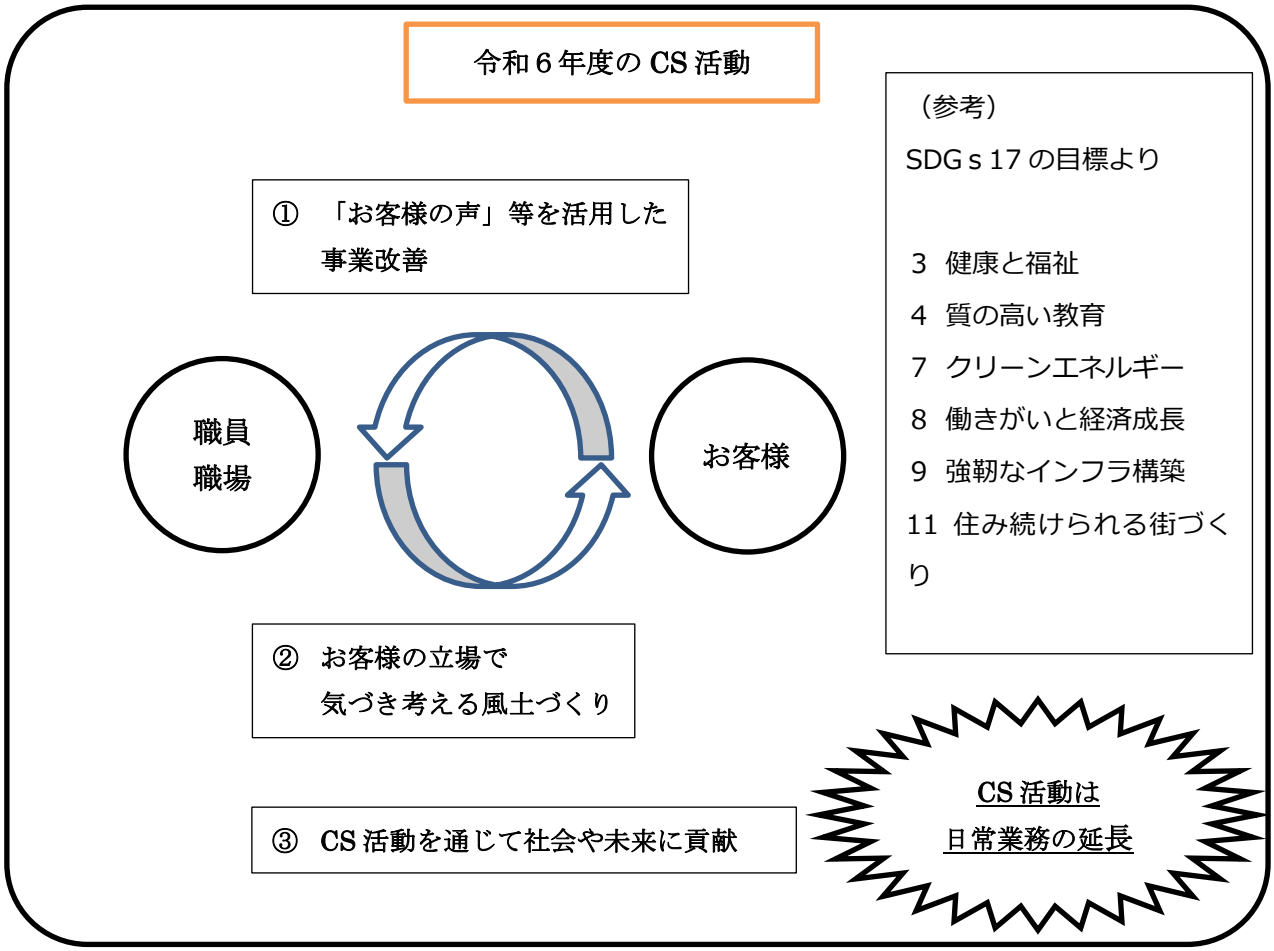
交通局を取り巻く事業環境の変化*や多様なお客様ニーズに対応するとともに、将来にわたりお客様に信頼され、支持される都営交通を目指して、サステナブル（持続可能）な視点から広く社会や未来に貢献するサービスを、局一丸となり展開する。

＊少子高齢化・労働力人口の減少、地球温暖化、共生社会の実現に向けた取組、DX の推進　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やSNS 等の情報を局内で共有し、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) ダイバーシティ（多様性）の考え方に基づき、全ての職員がその能力を十分に発揮し、様々な立場のお客様に寄り添い、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) 職員一人ひとりがデジタルツールを活用した改善を図るなど、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、局報等広報媒体を活用して、取り組んだサービスを魅力的に発信、共有し、サービス推進活動をより一層活性化する。

3　CS スローガン

「Ｔ大切な　Ｏお客様に　Ｅ笑顔と工夫で　Ｉ一番のサービスを」

４　年間スケジュール

6月	**サービス推進本部会議（第１回）**
6月	**都営交通モニター（第１回サービスレベル調査）**
9月	**サービス推進本部会議(第２回)**
10 月	**サービス推進強化月間** **（第２回本部会議後、サービス推進本部員巡回を開始）**
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(第３回)**
1月	**サービス推進発表会（講演会含む）**
3月	**サービス推進本部会議(第４回)**

サステナブル（持続可能）な視点とは…

サステナブル（持続可能）な社会を実現するための世界共通の目標として、SDGs（Sustainable Development Goals：持続可能な開発目標）があります。

SDGs は、先進国・途上国すべての国を対象に、経済・社会・環境の 3 つの側面のバランスが取れた社会を目指す世界共通の目標として、2015 年 9月に国連で採択されました。

貧困や飢餓、水や保健、教育、医療、言論の自由やジェンダーなど、人々が人間らしく暮らしていくための社会的基盤を 2030 年までに達成するという目標になっていて、17 のゴール（目標）とそれぞれの下により具体的な 169 項目のターゲット（達成基準）があります。

ＳＤＧｓ達成のためには、「誰一人取り残さない」包摂的な社会を作っていくことが重要であると強調されており、国家レベルだけではなく自治体や企業、個人の積極的な取り組みが期待されています。