

# お客様サービスの推進

## ◆サービス推進本部◆

平成3年3月に策定した「東京都交通局長期経営基本方針」において、「お客様本位のサービスの創造に挑戦する先導的企業を目指す」ことを経営理念として掲げました。この理念の実現に向け、具体的なサービス施策を検討し、その推進を図るため、平成4年2月に局長を本部長とする「サービス推進本部」を設置し、お客様満足度の向上に取り組んでいます。

## ◆サービス推進チームの活動◆

各職場の実態に応じたサービス推進活動を具体的に実践していくため、各事業所等に「サービス推進チーム」を設置し、より便利で快適なサービスの提供を目指して、さまざまな取組を行っています。

また、「サービス推進強化月間」を設け、各チームがサービス推進運動を強化するとともに、本部と各職場が一丸となってサービス推進運動に積極的に取り組んでいます。



▲強化月間中に着用する「ワッペン」

## ◆都営交通モニター制度◆

お客様視点のサービスを展開していくため、平成18年度から都営交通モニター制度を導入しました。450名のモニターの皆様に、局職員のお客様対応、駅や車両、バス停留所の状況について、サービスレベルを4段階で評価していただいています。

こうして得られた評価や意見を局事業に反映させ、より一層のサービス向上に努めています。

## ◆お客様へのマナーの呼びかけ◆

都営交通をより快適にご利用いただくために、駆け込み乗車の防止や優先席の適正な利用などのマナーポスター及び動画を作成し、公共交通利用時におけるマナーへのご理解とご協力をお願いしています。



▲マナーポスター(乗車時のマナー編)

## ◆マナーブックの配布◆

小学生の皆さんに交通マナーを知っていただくため、「楽しく乗ろう! 交通マナーブック」を作成し、都内の全ての小学校に配布しており、授業等で活用していただいています。

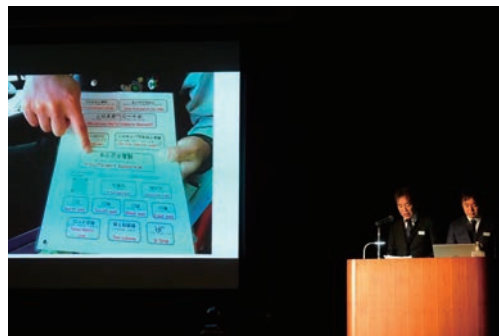
マナーブック▶



## ◆組織風土づくり◆

職場の実態や課題等を踏まえ、各サービス推進チームが中心となり、お客様の立場で自ら考える組織風土づくりに取り組んでいます。

また、「サービス推進発表会」を開催するなど、お客様本位のサービスについて考えながら、組織横断的に課題解決に挑む組織風土づくりにも取り組んでいます。



▲サービス推進発表会

## ◆お客様の声の活用◆

都営交通をご利用いただいているお客様の声(ご意見・ご要望等)については、交通局全体の情報として活かし、より一層のサービス向上を図るため、平成25年4月に開設した都営交通お客様センターにおいて集約しています。

その内容や措置状況を検討して、サービス推進本部会議に報告するとともに、交通局報等に掲載して全職員に周知し、サービスの向上に役立てています。

また、交通局のホームページでも、専用フォームで、お客様の声を受け付けています。令和5年度にお客様から寄せられたご意見・ご要望等は22,845件でした。

## ◆各種マーク普及への協力◆

マタニティマークを配布するとともに、車内ステッカー等によるマークの普及促進に努めています。

ヘルプマーク(援助や配慮を必要としていることが外見から分からない方々のためのマーク)についても同様に普及に協力しています。



◀マタニティマーク



◀ヘルプマーク