

令和8年度 サービス推進活動方針

1 活動方針

交通局を取り巻く厳しさや不確実性を増す事業環境*、多様なお客様ニーズに対応するとともに、将来にわたり都営交通としての役割を果たせるよう、持続可能な視点から明るい東京の未来に貢献するサービスを、局全体で展開する。

* 少子化の進展に伴う輸送需要や事業の担い手の減少、物価や労務単価等の急騰、激甚化する自然災害等

- (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) 持続可能な視点から社会や未来に貢献する意識をもって、サービス推進活動に取り組み、日常業務を改善していく。

令和8年度のCS活動

その1 「お客様の声」等を活用した事業改善



その2 お客様の立場で自ら考える風土づくり

その3 CS活動を通じて社会や未来に貢献

CS活動は
日常業務の延長

【参考】

SDGs 17 の目標より

- ③ 健康と福祉
- ④ 質の高い教育
- ⑦ クリーンエネルギー
- ⑧ 働きがいと経済成長
- ⑨ 強靱なインフラ構築
- ⑩ 住み続けられる街づくり

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・事業所で持続可能な視点から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

「いつもの日 お客様には 大事な日」

4 年間スケジュール

6月	サービス推進本部会議（第1回）
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）
10月	都営交通モニター（サービスレベル調査）
12月	サービス推進本部会議（第3回）
1月	都営交通モニター（グループインタビュー）
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）