

第3回

～市バス・地下鉄家族モニター～
＝ 結果発表 ＝

第3回となりました「市バス・地下鉄家族モニター」。職員の家族に実際にバスや地下鉄にご乗車いただき、接遇状況等についてより身近で親しみのある意見と、親しいがゆえの厳しい意見をいただき、交通局職員としての更なるスキルアップとお客様に満足していただけるサービスの向上を図る目的で実施した結果を発表します。

「市バス・地下鉄家族モニター」の結果について

1. 家族モニター数

モニター票の総数は延べ394件(前回225件:75.1%増)、事業別内訳は自動車事業236件(同130件:81.5%増)、高速鉄道事業158件(同95件:66.3%増)のご意見を頂きました。

今年度はこどもモニター票を同封し、回答については延べ62件(同33件:87.9%増)頂きました。

2. モニター実施期間

平成25年8月1日～31日

3. モニター方法

申し込み頂いた職員(組合員)のご家族に、実施期間中に市バスや地下鉄に1回以上ご乗車頂き、「好感の持てた点」「努力した方がいい点」「職員へのメッセージ」について、モニター票にご回答いただきました。

4. 項目別件数(複数回答)

好感が持てた点			
バス			
順位	項目	今回	前回
1	アナウンス	32.0%	32.1%
2	運転乗り心地	25.0%	18.5%
3	接客・謝意表明	24.1%	25.3%
4	車内・車内環境	7.9%	8.0%
5	運行・利便性	3.0%	5.6%
6	エコサマー	1.2%	0.0%
7	案内・サイン	0.9%	1.9%
8	施設	0.3%	0.3%
8	運賃	0.3%	0.3%
	なし	5.2%	8.6%
		100.0%	100.0%
地下鉄			
順位	項目	今回	前回
1	接客・謝意表明	32.3%	20.2%
2	案内/構内放送・アナウンス	21.4%	29.4%
3	車内環境	10.9%	11.8%
4	構内環境	10.4%	15.1%
5	乗り心地	9.5%	3.4%
6	駅ナカ	5.5%	5.0%
7	運行・利便性	4.0%	7.6%
8	案内・サイン	1.0%	0.8%
	なし	5.0%	6.7%
		100.0%	100.0%

バス(こどもモニター票抜粋)			
順位	項目	今回	前回
1	接客・謝意表明	26.7%	45.5%
2	運転乗り心地	24.4%	18.2%
3	車内・車内環境	22.2%	4.5%
4	アナウンス	17.8%	18.2%
5	運行・利便性	4.4%	4.5%
6	エコサマー	2.2%	9.1%
	なし	2.2%	100.0%
		100.0%	100.0%
地下鉄(こどもモニター票抜粋)			
順位	項目	今回	前回
1	接客・謝意表明	21.4%	7.7%
2	構内環境	17.9%	23.1%
3	案内放送・アナウンス	14.3%	23.1%
3	車内環境	14.3%	23.1%
5	運行・利便性	7.1%	7.7%
5	乗り心地	7.1%	7.7%
7	駅ナカ	3.6%	7.7%
7	案内サイン	3.6%	7.7%
	なし	10.7%	7.7%
		100.0%	100.0%

努力した方がいい点			
バス			
順位	項目	今回	前回
1	アナウンス	23.6%	16.8%
2	接客・謝意表明	14.8%	8.8%
3	運転・乗り心地	11.6%	10.9%
4	車内・車内環境	8.8%	12.4%
5	運行・利便性	4.6%	6.6%
6	案内・サイン	1.1%	2.9%
6	施設	1.1%	4.4%
6	運賃	1.1%	0.7%
9	意識向上	0.7%	1.5%
10	エコサマー	0.4%	0.0%
	なし	32.4%	36.0%
		100.0%	100.0%
地下鉄			
順位	項目	今回	前回
1	構内環境	18.3%	25.8%
2	接客・謝意表明	13.6%	5.2%
3	案内/構内放送・アナウンス	6.5%	10.3%
4	車内環境	5.3%	6.2%
5	案内サイン	4.7%	11.3%
6	運賃	4.1%	6.2%
7	駅ナカ	2.4%	2.1%
7	乗り心地	2.4%	2.1%
9	運行・利便性	1.8%	1.0%
9	意識向上	1.8%	1.0%
11	若手取組	0.6%	0.6%
	なし	38.5%	32.0%
		100.0%	100.0%

バス(こどもモニター票抜粋)			
順位	項目	今回	前回
1	アナウンス	18.6%	5.0%
2	運転乗り心地	14.0%	14.0%
2	車内・車内環境	14.0%	15.0%
4	接客・謝意表明	9.3%	5.0%
5	運行・利便性	4.7%	5.0%
6	施設	2.9%	75.0%
	なし	37.2%	100.0%
		100.0%	100.0%
地下鉄(こどもモニター票抜粋)			
順位	項目	今回	前回
1	車内環境	22.7%	10.0%
2	接客・謝意表明	9.1%	10.0%
3	乗り心地	4.5%	4.5%
3	意識向上	4.5%	4.5%
	構内環境	20.0%	60.0%
	なし	59.1%	60.0%
		100.0%	100.0%

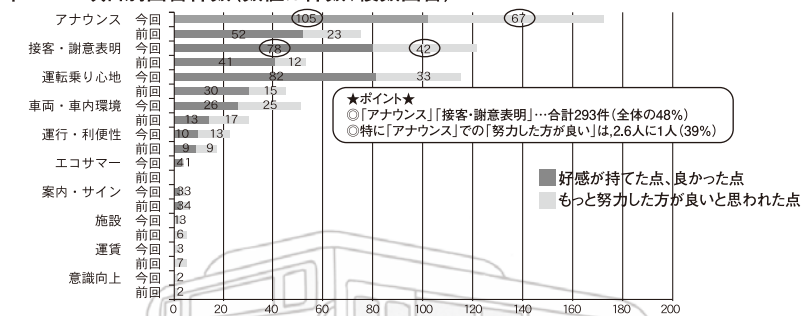
＜まとめ＞

市バス・地下鉄とも「アナウンス」「接客・謝意表明」の2項目が、「好感が持てた点」「努力した方がいい点」とも上位3位に入っています(市バス・地下鉄あわせて全意見の44.3%)。

「努力した方がいい点」が大幅に増えた項目

- ・市バス:「アナウンス」前回は2.9倍(23件→67件)
- 「接客・謝意表明」前回は3.5倍(12件→42件)
- ・地下鉄:「接客・謝意表明」前回は4.6倍(5件→23件)

市バス 項目別回答件数(数値は件数、複数回答)



主なご意見

好感が持てた点、良かった点	もっと努力した方がいいと思われた点
市内アナウンスが分かりやすい「駅マイク」を適宜利用 聞き取りやすい 車内整理や乗車券の案内 安全運行のための注意喚起	声小さい・聞き取りにくい アナウンスがない(謝意・案内・遅延理由) スムーズな乗降を促すアナウンスが必要 多言語アナウンスへの注意を欲しい マナーの悪い乗客への注意をして欲しい 安全運行に関わるものは肉声で
降車時の丁寧な感謝表明 エコサマーの案内対応 乗務交代時の挨拶(脱帽) 子供・お年寄りへの配慮・対応 車いすの方への過剰過ぎない丁寧な対応 余裕のある対応 混雑時等の臨機応変な対応	話し方が無愛想 後客が乗車によりムラあり エコサマーと言っても返答なし 謝意を表明しても返答がない 新生・上り方面がマタは印象が悪い 肘つき片手運転 乗降されて乗車出来ず(アナウンス無) 不規則な乗客に対し怒鳴るような言い方
安全運転 発車・停車が穏やか スムーズな運転 乗っていて安心 適切な速度	急発進・急停車・危険運転 バスより運転の荒さ・ムラがある 走行しながらの扉の開閉 停車位置がずれており視覚障害者が乗車できず、降車も危険 運転技術の個人差が大きいのでもっと研修を 乗車してすぐに発車するのは危険
空調が効いており快適 車内清掃がきちんとされている	エアコンが効き過ぎ・効いていない 清掃が行き届いていない 日よけが欲しい ステップ付きは乗降が辛い 後ろ向きの座席は酔う
定時運行 夜間の運行本数が確保されている	遅延・早発 朝寄駅(四条烏丸)なのに遅延 便数少ない 路線が複雑すぎて利用が難しい 両替ではなくお釣りが出るようにできないか

これら2項目は、職員がお客様に「丁寧でハッキリと」接していたかどうか、そのままお客様への印象(満足度)につながる重要な要素です。今回の家族モニターでは厳しいご意見であったところも、職員一人一人が心がけることにより、サービスの質を向上させ、すぐに挽回することができる項目です。

5. 服装・みだしなみ(今年度のメインテーマ)について

「服装・みだしなみ」については、今年度のメインテーマとして設定したことにより、意識してモニタリングしていただいたことから、108件の意見を頂戴しました(市バス68件、地下鉄40件)。

こちらは市バス、地下鉄共通して「良い・問題ない」という評価が約85%にも上りました。

検討事項(「努力が必要」とされた項目)

- ・市バス:帽子のかぶり方、夏期の上着着用、運転姿勢、茶髪、マスク着用
- ・地下鉄:袖口のボタン、身だしなみ全般、立っている姿勢

アナウンスが聞こえにくい、表情がわかりにくい等

6. 職員へのメッセージについて

職員へのメッセージについては、安全な運行に対する要望と、職員の労をねぎらう応援のメッセージが多数を占めました。

特に、好感が持てた点、努力した方がいい点のあわせて、運転士や駅職員のちょっとした対応が交通局や京都全体の印象になる等のご意見も多数ありました。

また、市バスでは走行環境の改善を求める意見や、地下鉄では駅ナカ事業やイベント企画への期待の声も複数ありました。

7. 家族モニターの結果の活用について

今回の家族モニターの結果については、研修所と緊密な連携を図り、平成26年1月のグレードアップセミナー以降様々な研修にも取り入れることや、「お客様サービス向上モニター制度」を活用するなどにより、さらなる接遇向上を目指し、お客様の満足度を高められるよう、取り組んで参ります。

また、これまでは職場の掲示板への掲出や組合機関紙への掲載による周知を行ってきましたが、今回からは所属研修を通して、営業所や駅ごとに、職員が頑張っている(評価されている)ことや、努力が必要な点を共有し、更なるレベルアップやお客様サービスの向上につなげて参ります。

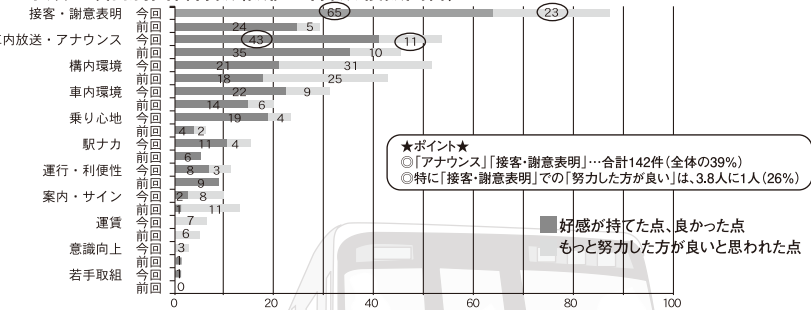
研修メニューの例

- ・グレードアップセミナー(7月、10月、1月 研修所で実施)
- ・新規採用研修(2月 研修所で実施)
- ・所属研修(5月～6月 各所属単位で実施)

「お客様サービスモニター向上」モニター票の厳格な適用

- ・感謝の気持ちが“お客様に伝わっているかどうか”について、更に厳しく、評価する。
→ 「声が小さい」、「声がこもっている」、「早口である」などにより、感謝表明の発声が、聞き取りにくいものについては、「要改善」としている。
- この「要改善」について、「市バスに乗りなれていないお客様」や「高齢のお客様」などの立場に立って、より厳格に適用することを、乗務員・駅係員及び調査員に周知する。
- また、「要改善」の場合、どのようにすれば改善されるのか、具体的なアドバイスを必ず記載することとする。

地下鉄 項目別回答件数(数値は件数、複数回答)



主なご意見

好感が持てた点、良かった点	もっと努力した方がいいと思われた点
改札での挨拶・謝意表明 改札での親切な対応(子連れ・車いす・乗車券取売) 丁寧な案内・他社への連絡案内 他社への連絡案内	駅員の挨拶がない 声小さい ホームへの駅員配置を増やして欲しい こちらからでも謝意表明がない 駅員の愛想が悪い、表情がない 車内点検の際にゴミを拾わない
聞き取りやすい 乗換案内などが丁寧 扉の開閉の注意喚起 (肉声の)アナウンスが心地よい ドア閉時のアナウンス対応で安心	アナウンスははっきりと 主要駅のみではなく各駅でアナウンスが必要 アナウンス(放送)の音量が小さい 声小さく聞き取れない アナウンスを多言語に トータル時には丁寧なアナウンスで不安を払拭してほしい
トイレ・ホーム・ベンチなど清潔で気持ちいい 節電意識が高い ホームドアが安全 大学生のアート作品などが構内が華やいて良い	ゴミ(空き缶や雑誌、ゴミ袋など)が構内に放置 駅構内が汚い(汚れ、埃など)清掃が不足 駅構内の良い道路の空間が狭い 四角～阪急連絡にスロープがほしい 駅構内が汚い 内装が暗い トイレが臭い・汚い・暗い 階段が長い ホームドアの軌道側の汚れ(特に開閉) 北大路駅～BTへの通路が危険(人にぶつかる)
適度な空調温度 アニメのステッカー(京まふ)が楽しくて良い	東西線の騒音 ホームドアの音のうるさい 女性専用車両の導入をしてほしい ゴミの散乱 エスカレーターが動きすぎて寒い 京津線が臭い 御膳手前で揺れがきつい 清掃が足りない

