

第2回 中央委員会

～2014秋季年末闘争方針、2014年度京交独自要求及び年末一時金等要求書が確認された～

十月二十三日(金)十四時からアーケホテル京都において、京交第二回中央委員会が開催された。冒頭、瀬戸執行委員長から日頃の組合活動への感謝が述べられた後、①本部定期大会及び各部大会の定期大会について、②市労連の取り組みについて、③京交独自要求について、結びに翌日開催されるソフトボール大会について、怪我無く大会が成功することを祈念された。次に、報告事項として十一月の日程を佐田副委員長が行い、市労連関係について中谷書記長が執行委員会及び団体交渉の状況を報告された。続いて対局関係が報告された。その他では、電整支部のエンパワメント活動報告がされた。次に議案事項に入り、二〇一四秋季年末闘争方針、二〇一四年度京交独自要求書、年末一時金について、中谷書記長から提案され、全員で確認された。翌月には市労連交渉が大詰めを迎え、京交独自要求書が提出される。より一層、京交組合員のモチベーション向上に繋がる制度の確立のため引き続き労働運動を展開することを確認し、第二回中央委員会を締め括った。



エンパワメント活動報告
電整支部 黒川陽平書記長



瀬戸高志
執行委員長



京都交通労働組合

電話(075)841-0948
発行者 瀬戸高志
編集者 梅田涼

- ・第2回 中央委員会
- ・各種委員会レジメ
- ・醍醐車庫見学会報告
- ・ナンプレ
- ・ナンプレ答え

- ・第4回市バス・地下鉄
家族モニター結果発表



各種委員会レジメ

2014.9.9
京交組合本部

第3回 執行委員会

報告事項

- 自治労関係
 - 2015年度交通関係政府予算の概算要求について (別紙)
- 対局関係
 - 営業意識向上ワーキングについて (別紙)
 - 「レール de シネマ」の実施について (別紙)
 - アニメ列車(東西線)の運行について (別紙)
- その他

議案事項

- 第87回定期大会の大会宣言(案)について (別紙)
- 京都市交通局文化体育事業「ソフトボール」大会開催について (別紙)
- 京交レクリエーション(USJ)について (別紙)
- その他

2014.9.24
京交組合本部

第4回 執行委員会

報告事項

- 10月日程について (別紙)
- 自治労関係
 - 府本部第12回執行委員会について (別紙)
 - 「安全・安心・信頼の一声運動」について (別紙)
- 市労連関係
 - 京都市人事委員会勧告について (別紙)
- 対局関係
 - お客様獲得戦略会議について (別紙)
 - 京都駅での避難誘導合同訓練について (別紙)
 - 地下鉄職員業務に係る委託事業者の募集結果及び今後の対応について(別紙)
- その他

議案事項

- 西賀茂支部エンパワメントプランについて (別紙)
- その他

2014.10.10
京交組合本部

第5回 執行委員会

報告事項

- 市労連関係
 - 第1回執行委員会及び団体交渉について (別紙)
- 対局関係
 - 平成26年度京都市交通事業事務事業評価について (別紙)
 - 産官学連携キーワードラリーについて (別紙)
 - シェフの饗宴「グルメストーリー」について (別紙)
- その他
 - 連合京都京都市地域協議会第7回定期総会について (別紙)
 - 京都市職員共済組合「歩こう会」について (別紙)

2014.10.22
京都国際ホテル

第6回 執行委員会

報告事項

- 11月日程について (別紙)
- 市労連関係
 - 第2回執行委員会及び団体交渉について (別紙)
- 対局関係
 - バスの駅(東山安井)の設置について (別紙)
 - 烏丸線可動式ホーム柵の供用開始について (別紙)
 - 「京都ぶらす OSAK PiTaPa」入会キャンペーンについて (別紙)
- その他
 - 電整支部エンパワメントプラン活動報告について (別紙)

議案事項

- 2014秋季年末闘争方針について (別紙)
- 2014年度京交独自要求書について (別紙)
- 年末一時金等要求書について (別紙)
- その他

2014.10.23
アーケホテル京都

第2回 中央委員会

報告事項

- 11月日程について (別紙)
- 市労連関係
 - 第2回執行委員会及び団体交渉について (別紙)
- 対局関係
 - バスの駅(東山安井)の設置について (別紙)
 - 烏丸線可動式ホーム柵の供用開始について (別紙)
 - 「京都ぶらす OSAK PiTaPa」入会キャンペーンについて (別紙)
- その他
 - 電整支部エンパワメントプラン活動報告について (別紙)

議案事項

- 2014秋季年末闘争方針について (別紙)
- 2014年度京交独自要求書について (別紙)
- 年末一時金等要求書について (別紙)
- その他

～醍醐車庫見学会報告～

地下鉄東西線の車両点検や軌道の整備作業を行っている車庫の見学会が2014年10月12日(日)に醍醐で開催されました。親子連れや鉄道ファン約1200人が訪れ、普段見ることができない地下の作業場を興味津々で見つめられていました。地下鉄を身近に感じてもらう事と増客の為に毎年行っており、今年で17回目となります。地下約12～18メートルにある作業場を約1キロ歩いて見学でき、参加者は、地下鉄車両の床下に入ったり、運転席に座って機器を触ったり、レールや車輪の点検装置を見るなど地下鉄の安全運行の～スタンプラリー～を、日々点検している部分を体験してもらい、その他に50系車両の模型を使った職員手作りの「定位置停止ゲーム」もあり、地下基地の見学会を楽しんでもらいました。また、電整支部が独自で作成したスタンプラリーは参加者の皆様大変好評でした。【電整支部】

～電整支部エンパワメント活動の様子～

ナンプレ 京交679号解答

8	2	5	6	1	4	7	9	3
1	9	6	2	7	3	5	8	4
7	3	4	5	9	8	1	2	6
5	1	8	7	2	6	4	3	9
9	4	3	8	5	1	2	6	7
2	6	7	3	4	9	8	5	1
4	5	2	9	3	7	6	1	8
6	7	9	1	8	2	3	4	5
3	8	1	4	6	5	9	7	2

当選者氏名(敬称略)
吉川 晴美(烏丸線乗務支部)
大嶋 貫二(駅務支部)
阪本 大樹(駅務支部)

ナンプレ 京交676号解答

7	6	5	1	3	9	4	8	2
9	2	1	8	6	4	3	7	5
4	8	3	2	7	5	1	6	9
5	7	6	4	1	3	9	2	8
3	9	4	5	8	2	6	1	7
2	1	8	7	9	6	5	4	3
8	3	2	6	5	1	7	9	4
6	5	7	9	4	8	2	3	1
1	4	9	3	2	7	8	5	6

当選者該当なし

		7		3		6		
	8			5				
			2				4	
1			2			6		
		6				9		
	2			4				7
6				9				
			8				3	
3		5			1			

脳に刺激を！ 超難問？ナンプレ

「ナンプレ」のコーナーです。ちょっと一息！頭のリフレッシュしてみませんか？下記のマス已全部埋めてください。正解者の中から抽選で三人の方に「全国百貨店共通商品券」千円分をプレゼントします。どしどし応募してください。

このナンプレが解けた方は、支部名、コード番号、名前、機関紙に対するご意見・要望等を記入の上、京交本部教宣部機関紙編集チームまでお送りください。

締め切りは十二月十二日(金)必着です。なお当選者の発表は次号以降の機関紙「京交」で！

第4回 市バス・地下鉄家族モニター 結果発表

第4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. モニター件数

	26年度	25年度	差引	差引率
市バス	259 (54)	236 (39)	23 (15)	+9.7% (+38.5%)
地下鉄	181 (36)	158 (23)	23 (13)	+14.6% (+56.5%)
計	440 (90)	394 (62)	46 (28)	+11.7% (+45.2%)

※ 申込職員数は、247件(昨年度268件)
 ※ () は子どもモニターの件数を表す。

年齢別では、30歳代のご家族からの回答が26.1% (4人に1人) と最も多く、次いで子どもモニター20.5% (5人に1人)、40歳代18.9%の順になっています。

2. モニター実施期間

平成26年8月1日(金)～31日(日)

3. モニター方法

お申込みをいただいた職員(組合員)のご家族に、実施期間中に市バス・地下鉄に1回以上ご乗車のうえ、市バス運転士や地下鉄駅職員の接遇等について、モニター票に回答していただきました。

特に、今年度は、「全国一お客様サービス実践プロジェクトチーム(全国一PT)」における主な取組事項と連動させ、「服装、身だしなみ」と「アナウンス」をメインテーマとして設定し、「良かったか、悪かったか」について○印を記載する欄を設け、より答えやすくしました。

4. モニター結果

(1) 服装、身だしなみ

	市バス	地下鉄	計
清潔で きちんとしていた	253 (97.7%)	170 (93.9%)	423 (96.1%)
良くなかった	1 (0.4%)	4 (2.2%)	5 (1.1%)
どちらでもない	5 (1.9%)	7 (3.9%)	12 (2.7%)

全体的には、昨年度の家族モニターでメインテーマとして設定したところ、「良い・問題ない」という評価が約85%に留まっていたものが、今年度は96.1%まで上がってきています。

一方で、「良くなかった」意見としては、「ズボンを膝までまくり上げ、袖のボタンも外して、とてもだらしく不快であった」(市バス)、「改札の対応の悪さが、そのまま悪い印象になった」「ヒゲが気になった」(地下鉄)といった非常に厳しいコメントが見られました。

このほか、マスクの着用や髪形、姿勢や身のこなしについて、「服装、身だしなみ」を良く見せるためのポイントとして挙げられています。

「良くなかった」をなくすことはもちろん、見ているお客様にとって「気にならない・問題ない」で満足するのではなく、「きちんとしていて」と感じていただけることを目指すうえで、次のようなポイントがあります。

「印象アップ!」につなげる、具体的なポイント

- 「清潔感」を具体化する。
 - ・カッターシャツのボタンがきちんと留まっている。アイロンがかかっている。
 - ・帽子をきちんとかぶっている。
 - ・髪形がスッキリしている。
 - ・姿勢や歩き方が良い。

【参考】25年度「服装・身だしなみ」(特定テーマ)の結果

	市バス	地下鉄	計
良い	34 (85.0%)	57 (83.8%)	91 (84.3%)
悪い	4 (10.0%)	4 (5.9%)	8 (7.4%)
その他	2 (5.0%)	7 (10.3%)	9 (8.3%)

(2) アナウンス

	市バス	地下鉄	計
ハキハキして 分かりやすかった	215 (83.0%)	166 (91.7%)	381 (86.6%)
ボンボンと 聞き取りにくかった	33 (12.7%)	8 (4.4%)	41 (9.3%)
どちらでもない	11 (4.3%)	7 (3.9%)	18 (4.1%)

全体的には、「ハキハキして分かりやすかった」が9割近く(86.6%)となりました。具体的には、安全対策についてのアナウンス(市バス)や、降車合図のない場合の通過確認、結節駅でのアナウンス(地下鉄)等が挙げられています。

一方で、市バスでは「ボンボンと聞き取りにくかった」と「どちらでもない」を合わせると、17.0%と非常に高い割合となっています。

具体的な項目として、「感謝表明やアナウンスがない」「無視」(市バス)といった明らかに「サービス業」としてふさわしくないものから、「声が小さい、低い、こもっている、早口等」(共通)、「無愛想、業務的で淡々としている」「怒っているように聞こえる」(市バス)等、せっかくアナウンスや対応をしているにもかかわらず、お客様(受け手)に誤解や悪い印象を与える結果になっているものもあります。

「印象アップ!」につなげる、具体的なポイント

- お客様一人一人に「ありがとうございます」を意識的に言う。
 - ・「言わなければならないから、(機械的に)言う」ではなく、「相手に伝える」。
 - ・一人一人に伝える姿は、周りのお客様すべてにとって心地よいものである。
 - この姿を見せることで、市バス・地下鉄を快適な空間とする。
 - ・安全対策、乗換案内等は、お客様がとても頼りにしている(よく聴いている)。
 - 分かりやすくアナウンスすることで、満足度が高まる。

【参考】25年度「アナウンス」「接客・謝意表明」の結果

	市バス	地下鉄	計
好感が持てた点	184	108	292
良かった点	(62.8%)	(76.1%)	(67.1%)
もっと努力した方が 良いと思われた点	109 (37.2%)	34 (23.9%)	143 (32.9%)

※ 25年度は自由記載であったため、「アナウンス」「接客・謝意表明」について記載されていたコメントの内訳である。

(3) その他

「服装、身だしなみ」、「アナウンス」のほか、「サービス業」にふさわしく、特に良かった点を自由記載として設定しました。

その中でも、アナウンスと重複する部分で、お客様一人一人に「ありがとうございます」と言うことや、お客様(車イス、妊婦、子ども等)に合わせた対応、最後に運転手名をきちんと言うこと等が、良かった点として挙げられています。

一方、改善が必要な点として、「ありがとうございます」から丁寧さが伝わらないことや、運転中ずっとけだるそうにしていること、混雑時の対応、自分本位のアナウンス等が挙げられています。

5 モニター結果の活用

今回の家族モニターは、全国一PTを進める中で、平成26年8月4日(月)から始められている「重点取組項目(第一弾)」の設定とも重なる時期となったことから、現場での意識付けにもつながったものと考えられます。

モニター結果については、今後のサービス向上につなげられるよう、研修所との連携を緊密に図ってまいります。

<これまでの取組事例>

- ・職場の掲示板への掲出
- ・組合機関誌による周知
- ・様々な研修メニューを通しての接遇向上

