



第5回

# ～市バス・地下鉄家族モニター～ ＝結果発表＝

345人の組合員がモニター調査について回答。結果を職場で反映させよう

京交と交通局で共同実施している「第5回家族モニター調査」が実施され調査結果がまとめられた。京交は、組合員の家族ならではの鋭い意見や結果に注目し、各支部で議論を交わして改善に向けた取り組みや目標を立て、接遇向上に務めたいと考えています。

「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

	27年度	26年度	差引	差率
市バス	207件 (51件)	259件 (54件)	-52件 (3件)	-20.1% (-5.6%)
地下鉄	138件 (33件)	181件 (36件)	-43件 (-3件)	-23.8% (-8.3%)
計	345件 (84件)	440件 (90件)	-95件 (-6件)	-21.6% (-6.7%)

※ 申込職員数は、195件（昨年度247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27.0%（4人に1人）と最も多く、次いで子どもモニター24.4%（4人に1人）、40歳代20.6%（5人に1人）の順になっています。

2. モニター実施期間

平成27年8月1日(土)～31日(月)

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、「服装、身だしなみ」と「アナウンス」のほか、「全国一のお客様サービスの実践に向けて」（中間報告書）に掲げられている、5つのキーワードと12の実践項目の中から、市バス・地下鉄それぞれについて、特に重点取組としている項目についての質問を新たに設定しました。

<新たな設問>

- ・共通：「にこにこ」「はきはき」「てきぱき」した接遇
- ・市バス：乗務交替時や起終点に、感謝表明及び氏名を名乗る（該当停留所のみ）
- ・地下鉄：乗務員の車内移動時の感謝表明（該当駅のみ）

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 きちんとていた	203件 (98.1%)	131件 (94.9%)	334件 (96.8%)
良くなかった	3件 (1.5%)	0件 (0.0%)	3件 (0.9%)
どちらでもない	1件 (0.5%)	7件 (5.1%)	8件 (2.3%)

「良い・問題ない」という評価が、昨年度（96.1%）とほぼ同等の約96.8%となりました。特に、地下鉄では「良くなかった」との回答がゼロでした。

○ 良い評価

- ・シャツにアイロンがかかる
- ・帽子をきちんとかぶっている
- ・（バスの運転や有人改札内の）姿勢が良い

✗ 悪い評価

- ・服装がだらしない
- ・時々ボタンが開いている人がいる
- ・見られたくないのか、帽子を深くかぶっている

「印象アップ！」につなげる、具体的なポイント

- 「見られている」ことを常に意識して、「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。
- ✗ 「感謝の気持ちと笑顔でまごころのこもったサービスを」の「チェックポイント」にも紹介しています。

日頃から、点呼時や乗務前等に確認されていることですが、職場内でも声を掛けあうなどの工夫があれば、良くなります。

(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	171件 (82.6%)	120件 (87.0%)	291件 (84.3%)
ボソボソと 聞き取りにくかった	35件 (16.9%)	14件 (10.1%)	49件 (14.2%)
どちらでもない	1件 (0.5%)	4件 (2.9%)	5件 (1.4%)

「ボソボソと聞き取りにくかった」が14.2%（昨年度9.3%）と割合が高く、「全国一お客様サービス」を実践する観点からも、今後、より一層の向上が必要な状況です。

○ 良い評価

- ・各停留所の案内、お降りの有無の確認
- ・適度な大きさ、速さのマイクアナウンス
- ・乗換の案内が分かりやすい
- ・聞き取りやすく、爽やか

ご乗車のお客様の  
「安心」につながる

✗ 悪い評価

- ・声が小さい、低い、こもっている、早口
- ・歌うようなアナウンス
- ・電車特有の話し方
- ・無言
- ・イヤイヤ言っている感じ
- ・アナウンスがなく、煽るような運転

話し方を改善することでおくなる  
接客態度の悪さがそのまま表れている

「印象アップ！」につなげる、具体的なポイント

- 「丁寧で分かりやすい」アナウンスでお客様の「安心」につなげる。
  - ・まずは「聞き取りやすい」アナウンスを行う。
  - ・様々なお客様にご利用いただけます、「動きます、止まります」、乗換案内、（お知らせないときの）お降りの有無の確認を行う。
- ✗ お客様の中には、乗り慣れていない方もいらっしゃいます。そのようなお客様の「安心感」を高めることで、「また乗ろう」という気持ちになります。

(3) 接遇（「にこにこ」「はきはき」「てきぱき」していたか）《新規》

	市バス	地下鉄	計
きちんとできていた	168件 (81.2%)	130件 (94.2%)	298件 (86.4%)
できていなかった	35件 (16.9%)	6件 (4.4%)	41件 (11.9%)
どちらでもない	4件 (1.9%)	2件 (1.5%)	6件 (1.7%)

「できていなかった」が全体で11.9%、特に市バスでは16.9%と高い割合となりました。（2）アナウンスとともに、「全国一お客様サービス」を実践するという意識を再認識し、さらなる向上が必要な状況です。

○ 良い評価

- ・お客様一人一人に、（顔を見て）丁寧に感謝の気持ちを伝える
- ・子ども、ご高齢の方、観光客、外国人にも丁寧、てきぱきとした応対
- ・質問への丁寧な案内
- ・感じの良い挨拶
- ・優しくてきぱきとした対応

✗ 悪い評価

- ・無表情、無愛想、無言
- ・あまりお礼などを言っていない
- ・前を見たまま「あざしたー（雑な「ありがとうございます」と言う）
- ・早く降りろという態度
- ・ぼーっとしている、流れ作業
- ・丁寧な運転士が増えているので、（できていない）運転士が目立つようになった

「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」を意識する。
  - ・感謝の気持ちの伝わり方が、より丁寧になる。
  - ・「お客様一人一人」を見ることで、状況を把握でき、接し方の工夫が変わる。
- ✗ 10人にまとめて「ありがとう」と言うより、一人一人に言う方が、お客様への伝わり方が丁寧になります。

また、小さなお子様連れ、ご高齢の方、観光客、乗り慣れてない方等、接し方を工夫することで、そのお客様だけでなく、（その様子を見ている）周りのお客様への印象もアップします。

(4) 乗務交替時や起終点における重点取組 市バス《新規》

（乗務交替時や起終点の停留所で、感謝表明を述べ、氏名を名乗る）

- ① 「ご乗車ありがとうございます」と言っていたか。
- ② 運転士の氏名を名乗っていたか。

(5) 起終点駅における重点取組 地下鉄《新規》

（乗務員の車内移動時の感謝表明）

- ・「国際会館」「六地蔵」「太秦天神川」の各駅で、乗務員が車内を移動するとき、適宜、感謝表明を言っていたか。

（※ 上記3つについては、回答数自体が少なかった為、質問項目のみを記載しております。）

5. 今後の取組

今回の家族モニターでは、全国一お客様サービスの実践に取り組む中で、これまでから取り組んでいる項目のほかに、今年度特に力を注いでいる新規項目についても、たくさんコメントをいただくことができました。

さらなるサービス向上に取り組み、日頃からご利用いただいているお客様に、実感していただけるよう、交通局職員全員が力を合わせて「全国一のお客様サービス」の実現を目指していきましょう。

モニター結果については、研修をはじめ、様々な場面で職員のサービス意識の向上に活用して参ります。

＜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
- ・モニター票（全件一覧表）を所属長に配布、日常業務時の活用
- ・様々な研修メニューを通しての接遇向上

# ソフトボール大会

～スポーツの秋、熱戦が繰り広げられる～

・・・白熱した僅差の試合を鳥丸支部が制し2連覇達成！  
2位は東西線乗務・・・

M	V	P	優勝
三	二	位	結果
敢闢賞	井尻	達也	烏丸支部
國枝	大野	仁資	東西線乗務支部
和聰	(東西線 乘務 支部)	選手	本局支部
(本局 支部)	(烏丸 支部)		

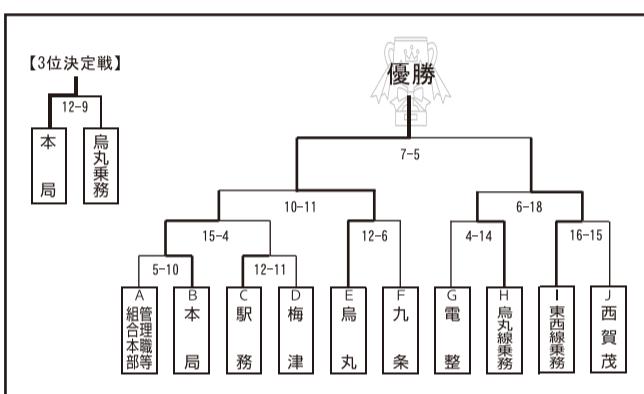
戦となりました。僅差の闘いを烏丸支部が制し、見事優勝の栄冠を掴み取りました。また、三位決定戦では、本局と烏丸線乗務支部が戦い、接戦の結果、本局支

のようは随所でハツスルアレーの連發  
激励を贈る  
**山本拓市会議員**「珍プレー・好プレー」もたくさん見られ、大いに盛り上がった一日となりました。今年は、自動車対高速の決勝戦となる東京駅務支部の決戦となり、鳥丸支部と東西線乗務支部の決戦となりました。

眞也選手より優勝カップ返還、続いて抽選で（J）を引き当てた西賀茂支部藤井豊選手が宣誓を声高らかに行いました。試合では、日頃の運動不足を解消するか

成果を發揮すべく随所で白熱した戦いを繰り広げました。試合に先立ち、西村隆志執行委員長より挨拶に立つ。瀬戸高志執行委員長から挨拶を受け、前年度優勝の烏丸支部の澤野

二〇一五年十月三十一日（土）すがす  
がしい秋晴れの中、各所属から選抜され  
た選手並びに応援団  
総勢二五〇人余りが  
宇治川グランド野球  
場に集結し、練習の  
挨拶に立つ  
西村隆公営企業管理者



# 優勝



～2連覇 烏丸支部～



… 烏丸支部歓喜の胴上げ …

MVP

敢闖賞



井城達也選手  
(烏丸支部)



大野仁資選手(東西線乗務支部)(左)  
國枝和聰選手(本局支部)(右)



### ～ナイスバッティング・走塁～



～ナイスピッキング・守備～





# 「安全・安心・信頼の公営交通キャンペーン2015・秋」

愛される市バス・地下鉄を目指して社会貢献活動及び自転車マナー向上啓発のティッシュ配りを実施した。

## 梅津支部



二〇一五年十月二十六日（月）京都外大前バス停の清掃活動を行いました。今年、このバス停は広告付き上屋バス停に建て替わり明るいイメージになりましたが、大変な交通量も多いため、ホコリで汚れていたバス停を綺麗に拭き上げ、路上の掃きそじをして、お客様に気持ち良く利用して頂きました。今後も、このような活動を続けてお客様に気持ち良く利用して頂けるように活動を続けたいと思います。

## 烏丸支部



二〇一五年十月二十二日（木）北大路バスターミナルで支部役員が中心となり、組合員と一緒に清掃活動を行いました。秋の行楽シーズンを前に通勤のお客様や、観光でお越しのお客様が乗降される時に気持ち良く利用していくために、表示版や案内表示を雑巾などで見やすく綺麗に清掃し、バス待ち環境の良いターミナルを提供するため清掃活動を行いました。今後もこの様な活動を組合員ともに継続的に続けて参ります。

## 西賀茂支部



二〇一五年十月十八日（日）社会貢献活動の一環として、御園橋通り大宮田尻町バス停周辺の清掃活動を行いました。この日は、地元商店街主催のイベント『みそのばしほエスター2015with ゆるキャラ』が開催され私たち西賀茂支部もイベントに参加し、バス周辺の田尻町バス停付近の清掃活動を行うとともに自転車マナーアップキャンペーンのティッシュ配りを行いました。開催当日は、天候に恵まれ、イベント終了後には、沢山のゴミが出ましたが、みんなで協力し、少しでも地元商店街に恩返しできればと思い清掃活動を行いました。今後も西賀茂支部では、地元の方や市民の皆様。観光のお客様に愛される京都市バスを目指して、日々社会貢献活動に尽くして行きます。

## 駅務支部



二〇一五年十月二十七日（火）に「安全・安心・信頼の一歩運動」に取り組みました。今回は、東西線の主要駅である山科駅の清掃活動に取り組みました。当駅は大丸、JR、京津線等と隣接しており、なんと言っても東西線の売り上げ乗降を誇る駅です。市営地下鉄東西線の顔です。外国人のお客様も多数見られ、多くのお客様にご利用頂いておりました。駅務支部では、気合いを込めて清掃に取り組んでいかなければならぬと思います。

## 烏丸線乗務支部



二〇一五年十月二十一日（水）に烏丸線乗務支部は、社会貢献活動の一環として清掃活動と、自転車マナーアップキャンペーンの啓発活動としてティッシュ配りを行いました。今回、支部役員を中心、竹田駅北西出入り口付近と西口バス停付近を清掃しました。竹田駅西口ロータリーは、バス待ちのお客様や地下鉄をご利用の多くのお客様の待ち合わせの場所としてご利用して頂いています。参加者全員が、ゴミの無い綺麗な竹田駅で気持ち良くお客様に待ち合わせをして頂くために、真剣に清掃活動に取り組みました。また、ティッシュ配りでは、竹田駅北改札口付近で、お客様ひとり、一人に地下鉄のご利用に対する感謝表現を笑顔で行なっています。今後も、より多くの皆様に愛される地下鉄を目指して、このような活動に積極的に取り組んでいきます。

## 九条支部



二〇一五年十月十六日（金）九条車庫前において、清掃活動と自転車のマナーアップを呼びかけ、あるゴミを集め、秋晴れをより一層、気持ちよくさせる九条車庫前になり、きれいな車庫前となりました。また、ティッシュ配りは、三月から新たにできた「バスの駅」でお待ちのお客様を中心、自転車のマナーアップの呼びかけとティッシュ配りを行いました。車庫前で通行している皆様やバスをお待ちのお客様に対して、「クリーンアップ・マナーアップ・スマイルアップ」のキャンペーンを行うことにより市バスのイメージもえることができました。今後もお客様や市民の皆様に「笑顔が提供できる市バス」を目指して皆で頑張りたいと思います。

## 本局支部



二〇一五年十月二十七日（火）にサンサ右京周辺において、また二十九日（木）に竹田駅周辺において、清掃及び自転車利用マナー啓発のティッシュ配布をそれぞれ実施しました。受け取られた市民の方から、「最近マナーの悪い自転車とぶつかり大変な目にあつた。こういう活動をしっかりとやつてほしい。頑張ってください。」とのお言葉をいただきまし

## 東西線乗務支部



二〇一五年十月十六日（金）午前十時三〇分より支部役員を中心、合計八人で雲ひとつない秋晴れの下、折戸公園周りの清掃活動を行いました。その後、醍醐駅改札付近にて、自転車交通マナー向上をアピールすべく、ティッシュ配りを行いました。この活動は、自治労、都市公共交通評議会（一歩運動）の統一行動として行っているもので年二回、実施しています。今後もこのような取り組みを続けて行きます。

## 電整支部



二〇一五年十月二十二日（木）「安全・安心・信頼の一歩運動」として、醍醐保守事務所周辺の清掃を行いました。一見きれいに見える歩道などでも、隅の方を見るとタバコの吸い殻や植木の中にはペットボトルなどが落ちていて意外と沢山のゴミが集まりました。また、同時に醍醐駅周辺で自転車マナーアップキャンペーンのティッシュ配りを行いました。自転車に乗っている人が少なく歩いている方への配布となっていましたが、昼休みということもあり多くのお客様にティッシュを渡すことができました。少しひんやりたいと思う人が、普段からもゴミを見つけたら拾うように意識したいと思います。今後もお客様が快適にご利用していただけるように、このような活動に積極的に取り組んでいきたいと思います。

