

安全とサービス の取組み

2019

(一財) 札幌市交通事業振興公社
駅管理部

一般財団法人 札幌市交通事業振興公社



一般財団法人
札幌市交通事業振興公社

～経営理念～

私たちは、安全を第一とし、真心をこめたサービスを提供し、お客さまから信頼される企業として、豊かな社会づくりに貢献します。

～行動方針～

- 一、安全を確保するため、基本に忠実に職務を遂行します。
- 一、お客さまに感謝し、一つ一つ真心のこもったサービスを提供します。
- 一、法令・規則を遵守するとともに、情報は迅速かつ正確に伝えます。
- 一、常に問題意識を持ち、必要な変革に果敢に挑戦します。

はじめに

当公社駅管理部では、多様化するお客さまのニーズに応え、すべての人にやさしく、暮らしやすいまちづくりの実現に向けて、「すべてのお客さまへ安心をお届けする」ことを基本方針とし、「安全の確立」「サービスの充実」「組織力の強化」を目指して、様々な取り組みを実施しております。

『安全とサービスの取り組み2019』は上記の基本方針に基づいて実施した令和元年度（平成31年度）における当公社駅管理部の取り組みを紹介したものです。

駅管理部長 高島 寿行

1.安全の確立

毎日の安全のために

各管区駅では、当直明けの助役と当日勤務する助役が、前日に発生した事案の引き継ぎを行うほか、所属長からの指示、伝達事項の確認のため「朝会」を実施しております。また、駅員への「出勤点呼」では、朝会での内容を助役から伝達するとともに、体調確認やアルコールチェックを毎日行っております。



出勤点呼



各管区駅での朝会

朝ミーティングの実施

管理課では、前日に発生した事故やお客さまの声について、原因や問題点を毎朝検証し、各管区駅と情報共有を行っております。



安全に関する会議

事故の未然防止や業務の取り扱い、情報の共有を目的に全管区駅の駅長以上が出席する「**駅業務検証会議**」、情報共有及び意思統一を目的に各管区駅の助役以上が出席し、各管区駅ごとに実施する「**助役会議**」など安全にかかわる会議を開催しております。



駅業務検証会議

また、交通局が開催する「**事故防止検討委員会**」、「**運輸安全連絡会議**」などにも駅管理部長が出席しております。



事故防止検討委員会

大規模輸送時の安全を確保する

札幌ドームでのイベントをはじめとし、北海道神宮祭、花火大会など多くのお客さまが集まるイベント時には、職員を増員配置し、安全の確保とお客さまへのスムーズなご案内に努めています。



安定した列車運行のための訓練

指令所から転てつ器（ポイント）を操作できない場合に駅扱いで転てつ器を操作する「**連動装置操作訓練**」や、故障した列車に救援列車を連結して走行する「**併結推進運転訓練**」など、緊急時に備えた訓練を受講しております。



連動装置操作訓練



併結推進運転訓練

事故・災害に備えるための定期教育訓練

有事の際に、お客さまの安全を第一とした行動をとれるよう、交通局が実施する各種定期教育訓練を受講しております。



駅構内火災訓練

駅構内で火災が発生したことを想定し、各種消火設備の取り扱いや、避難誘導方法についての訓練。



列車火災訓練

列車で火災が発生し、駅間の途中で列車が停止してしまったことを想定した訓練。



浸水対策訓練

水害発生時の避難誘導及び浸水対策用具の使用方法についての訓練。



地下鉄テロ対策訓練

国内で開催される国際的な大規模イベント開催に先立ち、有事の際の迅速な行動、適切な対応や姿勢と、警察・消防との連携強化を目的とした訓練。

安全意識向上のために

ヒヤリハット情報の収集・取り組み

業務中に感じたヒヤリハット情報を速やかに報告するため、交通局と連携して各駅事務室に「安全に関する職員の声 収集BOX」を設置しております。集まった情報は、交通局で検証し、必要に応じて対策が講じられます。

ヒヤリハット情報に関する目的や過去の情報を記載した「ヒヤリハット通信」の発行や、情報共有を目的とした「ヒヤリハットケースブック」を配置することで、意識の向上に努めております。



収集BOX



ヒヤリハットケースブック

リスクマップの配置

事故の未然防止を目的として、職員間の伝承や職員の持っていたリスク情報を集めて可視化した「リスクマップ」を配置しております。



2.サービスの充実

より快適にご利用いただくために

定期的なマナー啓発活動

より快適に地下鉄をご利用いただくために、札幌市交通局と協働して「地下鉄マナーキャンペーン」を実施しております。エスカレーターの安全利用や携帯電話等のながら歩きの啓発のほか、学生の利用が多い駅では、車内でのリュックの持ち方などについて啓発するためのポケットティッシュ配布も行っております。



マナー啓発キャラクター「ダメヨマン」

マナーに親しみを持って理解してもらうために、当社が作成したキャラクター「ダメヨマン」が、キャンペーンや各種イベント、施設見学などで活躍しております。



より快適にご利用いただくために

「観光都市さっぽろ」をより快適に

年々増加する外国人のお客さまにも親切な案内ができるよう、主要駅には「**タブレット型端末**」を配備し、様々なお問い合わせや案内に活用しております。また、全駅に「**音声翻訳機**」が配置されており、日常のご案内だけではなく、異常時においてスムーズな案内ができるよう備えております。

雪まつり期間中には、大通駅とすすきの駅に「**特設インフォメーションブース**」を設置。外国人のお客さまにも親切な案内ができるよう、外国語案内ができる職員を配置しおもてなしいたしました。手作り缶バッジをプレゼントしたところ非常に好評でした。



より快適にご利用いただくために

サービスの向上に向けて

駅管理部では、すべてのお客さまに安心をお届けするために、地下鉄運行に関する安全や、各種乗車券などの取り扱いはもちろんのこと、満足以上の感動サービスを提供するための研修や勉強会を開催しております。



フォローアップ研修



助役勉強会



新人職員研修



接客指導者研修

サービス介助士の取得

すべてのお客さまに安心をお届けするため、駅長、主任、助役のすべてが資格を取得しております。



3.組織力の強化

地域貢献活動

豊かな社会、地域づくりに貢献するための取り組みとして、地域の保育園、幼稚園、小学校、中学校などの施設見学対応を行っております。普段は見ることのできない券売機の裏側や、改札機の中身などを見ることができ、子供たちはとても楽しそうです。施設見学時にはマナー教室を実施し、マナーの啓発にも努めております。



また、駅出入口付近や、地域で実施している清掃活動にも積極的に参加し、地域に根差した地下鉄駅づくりを目指しております。

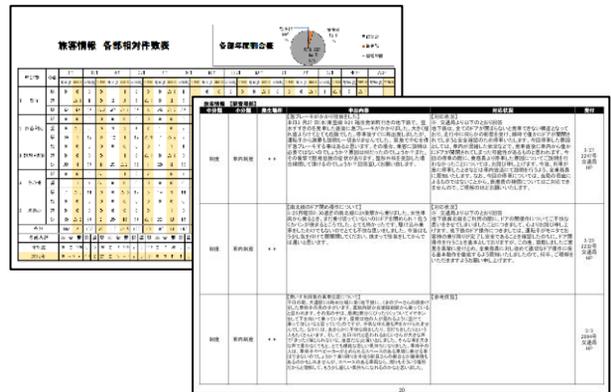
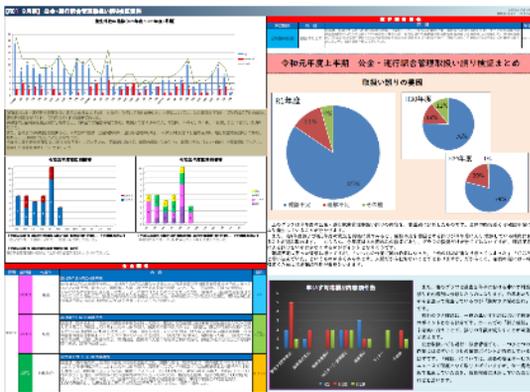


現場力の強化

適切な情報共有

地下鉄で発生したトラブル事象をまとめた「**事故情報**」と、お客さまから頂戴したご意見・ご要望をまとめた「**旅客情報**」を分類ごとに整理し、役職者の会議で活用するとともに駅管理部の全職員に情報共有することで、事故等の再発防止を図っております。

また、車いすをご利用のお客さまの乗降介助件数をデータ化し、各駅の対応状況を把握しております。



旅客情報・事故情報検証資料

お客さまからの声

当会社では「すべてのお客さまへ安心をお届けする」ため接客力向上の取組を進めております。

令和元年度は252件のお褒めの言葉をいただくことができました。

駅管理部に寄せられた謝辞件数推移



すべてのお客さまへ安心をお届けする

執務態度・接遇・身だしなみといった駅員として必要な資質を向上させるため「資質向上の心得」を定めており、その心得に基づいた様々な取り組みを実施しております。

資質向上の心得

～100年以内のお客さまから信頼される日本一の地下鉄駅を目指して～

- 1、基本を習慣づけること！
「礼儀作法」ができてこそプロの駅員員
- 1、人を「驚かす」には必ず「敬むる」こと！
毎日まで自分を鍛えよう
- 1、態度を立てること！
自分の職員を尊重して行動し、マニュアルの存在ではなく意味を知ろう
- 1、ひとりでは抱えきれない課題をこらえよう！
駅長を中心として助け合い、ひとりで抱えない、悩まない

O従業員満足度【ES】からお客様満足度【CS】へ

本当の笑顔と真実のお客さま対応ができるように、問題意識と向上心を持って、自分たちに出発することをコツコツと積み重ねていく。

O「やらされる人」から【やる人】へ

自分の人生を豊かにするため、お客さまや自分の会社へ、どのように貢献（自立）して行くか検討し、実践していく。



駅管理部職員の基本	
<p>1 接客態度の遵守（グート、ホーム、分室） お辞儀、挨拶、声かけ、目線、姿勢、服装、身だしなみ</p> <p>2 接客マナーの徹底（笑顔、声量、先着優先） お辞儀、挨拶、声かけ、目線、姿勢、服装、身だしなみ</p> <p>3 グート・乗降時の姿勢（足指は揃え、乗降を妨げず、両足休ませ） お辞儀、挨拶、声かけ、目線、姿勢、服装、身だしなみ</p> <p>4 乗降口対応（担当氏名札の掲出、乗降口の整理、物の搬送） お辞儀、挨拶、声かけ、目線、姿勢、服装、身だしなみ</p> <p>5 高志業づかい（若者男女乗降の事故、乗降用紙） お辞儀、挨拶、声かけ、目線、姿勢、服装、身だしなみ</p> <p>6 乗降の見え易さ確保（乗車・降車・乗降用紙） お辞儀、挨拶、声かけ、目線、姿勢、服装、身だしなみ</p> <p>7 乗降用紙の整理（乗車、降車、乗降用紙） お辞儀、挨拶、声かけ、目線、姿勢、服装、身だしなみ</p> <p>8 乗降用紙の取扱い（乗車、降車、乗降用紙） お辞儀、挨拶、声かけ、目線、姿勢、服装、身だしなみ</p> <p>9 乗降用紙の取扱い（乗車、降車、乗降用紙） お辞儀、挨拶、声かけ、目線、姿勢、服装、身だしなみ</p> <p>10 乗降用紙の取扱い（乗車、降車、乗降用紙） お辞儀、挨拶、声かけ、目線、姿勢、服装、身だしなみ</p>	<p>11 乗降用紙の取扱い（乗車、降車、乗降用紙） お辞儀、挨拶、声かけ、目線、姿勢、服装、身だしなみ</p> <p>12 乗降用紙の取扱い（乗車、降車、乗降用紙） お辞儀、挨拶、声かけ、目線、姿勢、服装、身だしなみ</p> <p>13 乗降用紙の取扱い（乗車、降車、乗降用紙） お辞儀、挨拶、声かけ、目線、姿勢、服装、身だしなみ</p> <p>14 乗降用紙の取扱い（乗車、降車、乗降用紙） お辞儀、挨拶、声かけ、目線、姿勢、服装、身だしなみ</p> <p>15 乗降用紙の取扱い（乗車、降車、乗降用紙） お辞儀、挨拶、声かけ、目線、姿勢、服装、身だしなみ</p> <p>16 乗降用紙の取扱い（乗車、降車、乗降用紙） お辞儀、挨拶、声かけ、目線、姿勢、服装、身だしなみ</p> <p>17 乗降用紙の取扱い（乗車、降車、乗降用紙） お辞儀、挨拶、声かけ、目線、姿勢、服装、身だしなみ</p> <p>18 乗降用紙の取扱い（乗車、降車、乗降用紙） お辞儀、挨拶、声かけ、目線、姿勢、服装、身だしなみ</p> <p>19 乗降用紙の取扱い（乗車、降車、乗降用紙） お辞儀、挨拶、声かけ、目線、姿勢、服装、身だしなみ</p> <p>20 乗降用紙の取扱い（乗車、降車、乗降用紙） お辞儀、挨拶、声かけ、目線、姿勢、服装、身だしなみ</p>

「エキ☆チャレ」

「エキ☆チャレ」とは、「すべてのお客さまへ安心をお届けするため、各管区駅独自の「ちょっと背伸びした自分たちのチャレンジ項目」を設定し、管区駅主体の目標管理による職員のスキルアップを体系的に実施することを目的としております。

年度末には、各管区駅の取組内容を共有するため発表会を実施し、駅管理部全体の資質向上につなげております。



第四弾は、今まさにホットな、制度払い戻し！

2019年 自由区 駅員 乗降用紙ガイド VOL.4 第四弾

「1DAY」の払い戻し期間が、今年3月末に迫っています。今、まさにホットな話題です。通常のワイスカードに加え、1DAYカード、旧旧ニチカップの取り扱い、またワエルカムパスといった特殊なカードの取り扱いを解説。

取組内容(3)～英語案内ツールの作成

乗降用紙の取扱いに関する案内ツールを作成し、駅員に活用していただく。お客様にも活用していただく。

【乗降用紙の取扱い】乗降用紙の取扱いに関する案内ツールを作成し、駅員に活用していただく。お客様にも活用していただく。

【乗降用紙の取扱い】乗降用紙の取扱いに関する案内ツールを作成し、駅員に活用していただく。お客様にも活用していただく。

自己啓発の推進

「お客さまにより快適にご利用いただくため」に、職員自ら積極的に行動が出来るよう、札幌シティガイド検定やサービス接遇検定、英検など指定された検定及び試験に合格することを条件として、検定料や受験料相当額が支給される制度を設け活用しております。

令和元年度は33名がこの制度を活用し17名が合格。これまでに延べ107名の職員がこの制度を活用して資格を取得しております。

誇りと責任を持つために

札幌市営地下鉄の駅業務に携わっている誇りと責任を再認識するため、「マインドビデオ」を作成しております。

「マインドビデオ」はフォローアップ研修や新人職員研修、助役勉強会等の各種研修で上映することにより、職員の意識啓発につなげました。「マインドビデオ」は当会社ホームページでも「札幌市営地下鉄駅職員マインドビデオ」として公開しております。



発行 令和2年 5月

一般財団法人

札幌市交通事業振興公社

駅管理部 管理課