

市バスサービスポリシーについて

1 市バスサービスポリシー確立の背景

交通局では、運行ミス等の発生によって失われた市民やお客様の信頼を回復するため、様々な運行ミス防止対策を講じて一定の成果を挙げてきたことに加えて、さらに、「市バスが良くなった」と感じていただけるサービス向上の取組を進めていきたいと考えています。

そこで、多くのお客様と接する市バス職員の一人ひとりが、お客様に喜ばれ、親しみを感じていただける接客サービスを展開するため、市民やお客様への約束として「市バスサービスポリシー」を確立し、全職員が一丸となってお客様サービスのさらなる向上に取り組めます。

2 市バスサービスポリシーとは

(1) 定義

「市バスサービスポリシー」とは、安全・安心な運行サービスを最優先で提供する市バスの職員全員が、市民やお客様の声に応え、満足をいただくために取り組むサービスについての市民やお客様との約束です。

(2) 構成（詳細は別紙）

「市バスサービスポリシー」は、Ⅰ 安全、Ⅱ 安心・信頼、Ⅲ 快適、Ⅳ コミュニケーションの4つのテーマに沿って定めた「サービスポリシー」と、それを実現するため、職員がサービス業務を行うに当たっての価値や行動判断の基準となる「行動基準」で構成しています。

3 市バスサービスポリシーに基づく取組

(1) 取組例による市バスサービスポリシーの実践化

「市バスサービスポリシー」を実践するため、職員は、それぞれの行動基準をお客様の声や添乗観察の結果を踏まえて具体化した取組例に基づき、サービスに取り組めます。

さらに、サービス向上が必要な項目を、年度ごとに重点取組項目に掲げて効果的に取り組めます。

平成24年度重点取組項目 「乗車時の感謝の気持ちを込めたあいさつの徹底」

お客様との最初の接点である「乗車時」に、お客様への日頃からの感謝の気持ちを伝えることと合わせて、お客様が快適に市バスを御利用いただくことを目的として実施しています。

(2) 全職員への周知・共有化

取組例を盛り込んだ「市バスサービスポリシー」の冊子を全職員に配布するとともに、グループワーク研修や法定研修など、様々な機会を通して周知・共有化し、取組の着実な浸透を図ります。

(3) 継続的なサービス向上に向けた取組

お客様の声や添乗観察などを指標として、毎年度、取組の成果を把握し、取組例の改善や重点取組項目の検証を行い、継続的なサービスの向上に取り組めます。

サービスポリシー

(市バス全職員が対象)

I 安全

どのようなときも安全最優先で行動し、お客様や周囲の人が「**安全を実感できる市バス**」をめざします

- 1 お客様は大切な家族であると思い、安全最優先で運転しましょう
- 2 車内のお客様はもちろん、周囲の一般車や自転車、歩行者等にも、危険や不快感を与えない運転をしましょう
- 3 お客様が乗っていないときや遅れているときでも、バス運転手としてのルール・マナーを守りましょう

II 安心・信頼

お客様の立場を理解して親切丁寧に行動し、お客様が「**安心・信頼してご利用できる市バス**」をめざします

- 1 自分がバスを利用したときの経験から「されてうれしいこと」に進んで取り組み、お客様の安心と信頼に応えましょう
- 2 停留所手前では、「お待ちのお客様がいる」「急に降車ボタンが押される」と予測し、必ず減速しましょう
- 3 運賃制度を正しく理解するとともに、初めてのお客様にも分かりやすく案内しましょう
- 4 公営バスの担い手であることを自覚し、公務員としてふさわしい言動や身だしなみを心がけましょう

III 快適

お客様が「**心地よく快適にご利用できる市バス**」をめざします

- 1 すべてのお客様が心地よくご利用できるよう、優しい運転と接遇を心がけましょう
- 2 お客様の安全かつ快適な乗降のため、状況に応じた気配りのある対応を心がけましょう
- 3 お客様が乗車してから降車するまで、快適な車内環境を保持しましょう

IV コミュニケーション

お客様に「**感謝の気持ちを伝え続ける市バス**」をめざします

- 1 市バスの顔として、表情や態度、言葉づかいなどによって積極的に感謝の気持ちを伝えましょう
- 2 大切なお客様のため、感謝の気持ちを込めてあいさつや案内をしましょう

※ 「行動基準」について

事務職員等の行動基準については、年度内に策定する予定です。

市バスサービスポリシー

— 市民やお客様に喜ばれる質の高いサービスをめざして —

川崎市交通局

1 市民やお客様に喜ばれる質の高いサービスをめざして

（ お客様のための市バスをめざして ）

私たちが担っている市バス事業は、安全・安心な運行を最優先に、365日休まず営業し、1日に12万人を超えるお客様にご利用いただいています。

お客様と直接顔を合わせてサービスを提供する事業としては、市の数ある事業の中でも最大規模であると言っても過言ではありません。

たくさんのお客様と接する市バス職員一人ひとりが、質の高い接客サービスを提供することは、より多くのお客様に利用していただき、かつ、親しまれる市バスとなるためにはとても大切なことです。

（ サービスポリシー ）

そこで、交通局の経営理念や安全方針をはじめ、私たちがこれまでに実施し、培ってきたサービス業務をもとに、4つのテーマにおいて私たちがめざす接客サービスを「サービスポリシー」とします。

この「サービスポリシー」は、市民やお客様に対して、市バスとして質の高いサービスを実現することを約束するものです。

市バスにかかわるすべての職員は、「サービスポリシー」の実現をめざして、日々の業務の中でサービス向上に取り組んでいきます。

（ サービスポリシーと行動基準 ）

「サービスポリシー」を実現するため、市バス職員が接客サービス業務を行うに当たっての価値や行動判断の基準となる事項を「行動基準」として定めます。

今回は、サービスの最前線で働く乗務員の皆さんの行動基準を先行して整備しました。

「サービスポリシー」と「乗務員の行動基準」を合わせて「市バスサービスポリシー」とします。なお、平成25年度には、「事務職員等の行動基準」を定め、「市バスサービスポリシー」を確立する予定です。

（ 市民やお客様の声に応える取組 ）

市バスには、市民やお客様から、毎年500件以上もの苦情・要望や賞詞などが寄せられます。

これらの「お客様の声」は、すべて市バスにとって大切な財産であり、応援メッセージです。

「市バスサービスポリシー」を確立し、かつ、確認するためには、「お客様の声」や添乗観察結果は、大きな指標となります。

そこで、これまでに市バスに寄せられた「お客様の声」と添乗観察結果を踏まえ「具体的な取組例」を行動基準ごとに示しています。さらに、その中から特に重要な項目を絞り込み、年度ごとに「重点取組項目」を設定して効果的に取り組んでいきます。

「市バスサービスポリシー」は、決して目新しいものではなく、「お客様が何を求めているのか、どうすれば満足を感じていただけるのか」という視点から、これまでに提供してきたサービスを整理、再確認したものです。

この「サービスポリシー」や「具体的な取組例」、「重点取組項目」は、グループワーク研修や法定研修など、様々な機会を通して周知し共有化を図りますので、これらに基づき、日々の乗務の中で、着実なサービス向上に取り組ましましょう。

2 市バスサービスポリシー（市民やお客様へのお約束）

「市バスサービスポリシー」は、安全・安心な運行サービスを最優先で提供する市バスが、市民やお客様の声に応え、満足をいただくために取り組むサービスについてのお約束です。

市バスにかかわるすべての職員は、「安全」「安心・信頼」「快適」「コミュニケーション」の4つのテーマにおけるサービスポリシーを実現するため、日々の業務の中でサービス向上に取り組めます。

I 安全

どのようなときも安全最優先で行動し、お客様や周囲の人が「**安全を実感できる市バス**」をめざします

II 安心・信頼

お客様の立場を理解して親切丁寧に行動し、お客様が「**安心・信頼してご利用できる市バス**」をめざします

III 快適

お客様が「**心地よく快適にご利用できる市バス**」をめざします

IV コミュニケーション

お客様に「**感謝の気持ちを伝え続ける市バス**」をめざします

3 「市バスサービスポリシー」と活用について

「市バスサービスポリシー」を実現するため、市バス運行の最前線でお客様と接する「乗務員の行動基準」を4つのサービスポリシーごとに定めています。「サービスポリシー」とこの「乗務員の行動基準」を合わせて「市バスサービスポリシー」とします。

乗務員の皆さんは、常にこの「市バスサービスポリシー」に基づいて日々の乗務を行うよう心がけてください。

さらに、「市バスサービスポリシー」を活用するに当たっての参考とするため、これまでに市バスに寄せられた「お客様の声」等を踏まえた「具体的な取組例」を示していますので、「お客様の声」に応えるよう、十分に活用して乗務を行ってください。

I 安全

サービスポリシー

どのようなときも安全最優先で行動し、お客様や周囲の人が「安全を実感できる市バス」をめざします

乗務員の行動基準

- 1 お客様は大切な家族であると思い、安全最優先で運転しましょう
- 2 車内のお客様はもちろん、周囲の一般車や自転車、歩行者等にも、危険や不快感を与えない運転をしましょう
- 3 お客様が乗っていないときや遅れているときでも、バス運転手としてのルール・マナーを守りましょう

次の取組を行きましょう（具体的な取組例）

- | |
|---------------------------------------|
| 1 車内のお客様のために |
| (1) お客様のためにならない「急」がつく運転操作はやめましょう |
| (2) ミラーでお客様の着席やつかまりを確かめてから発車しましょう |
| (3) 扉の開閉は、扉付近のお客様の安全を確かめてから操作しましょう |
| 2 周囲の車両や歩行者のために |
| (1) 一般車や自転車、歩行者に対しては、「まず譲る運転」をしましょう |
| (2) やむを得ない場合を除いて、警音器を使わないようにしましょう |
| 3 法令遵守のために |
| (1) 交差点では多くの危険があることを認識し、十分に危険予測を行いましょ |
| (2) 信号が黄色に変わったときに安全に停まれるように運行しましょう |
| (3) 遅れているときでも焦らず、回復運転せず、制限速度を守りましょ |

「お客様の声」の例 ◎は賞詞 「添乗観察」の項目

1 車内乗客に危険を感じさせる運転	
(1) 運転が荒い(急発進、急停止、急ハンドル)	滑らかな発進・停車/円滑な運行
(2) 着席する前に発車された	適切な車内安全確認
(3)十分に安全確認せずに扉操作された	安全な扉操作
2 周囲に危険や不快感を与える運転	
(1) 幅寄せ・あおり・進路妨害等を受けた	
(2) 警音器を鳴らされた	警音器の適正使用
3 危険行為	
(1) 危険な交差点通過があった	安全な交差点通過等
(2) 速度超過があった	

◎ 運転がとても丁寧

II 安心・信頼

サービスポリシー

お客様の立場を理解して親切丁寧に行動し、お客様が「安心・信頼してご利用できる市バス」をめざします

乗務員の行動基準

- 1 自分がバスを利用したときの経験から「されてうれしいこと」に進んで取り組み、お客様の安心と信頼に応えましょう
- 2 停留所手前では、「お待ちのお客様がいる」「急に降車ボタンが押される」と予測し、必ず減速しましょう
- 3 運賃制度を正しく理解するとともに、初めてのお客様にも分かりやすく案内しましょう
- 4 公営バスの担い手であることを自覚し、公務員としてふさわしい言動や身だしなみを心がけましょう

次の取組を行いましょ（具体的な取組例）

1 お客様の「信頼」に応えるために
(1) 停留所に到着したときは、できる限り「お待たせしました」とアナウンスしましょう
(2) 主要停留所では、確実に時間調整を行いましょ
(3) 主要停留所などでは、スタッフで時間や経路などを確認しましょ
2 お客様の「安心」に応えるために
(1) 停留所ではお客様の乗車の有無を確認しましょ
(2) 混雑時は、車内後方へお進みいただくよう親切丁寧に案内しましょ
(3) 満員通過する際は、お待ちのお客様が聞き取れるように案内しましょ
3 運賃をいただく際は
(1) 高額紙幣のお客様には、乗車を断らず正しい手順で対応しましょ
4 市バスの顔として
(1) 点呼前に、鏡で服装や身だしなみをチェックしましょ
(2) 停留所やバスターミナル、折返所では禁煙です

「お客様の声」の例

「添乗観察」の項目

1 運行時間等	
(1) バスが遅れてくる	(発車時の加点要素)
(2) 遅れなどについて説明・謝罪がない	
(3) 早発された	
(4) 運行ミスで迷惑を受けた	運行ミス防止対策の実施
2 停留所通過等(待ち客・降車客)	
(1) 乗せてもらえなかった	(走行中の加点要素)
(2) 満員通過された	
3 運賃收受時の対応	
(1) 高額紙幣への対応が不適切	適正な運賃收受等
4 規律、服装・身だしなみ	
(1) 服装・身だしなみが不適切	正しい服装等
(2) 指定場所以外で喫煙していた	

Ⅲ 快適

サービスポリシー

お客様が「心地よく快適にご利用できる市バス」をめざします

乗務員の行動基準

- 1 すべてのお客様が心地よくご利用できるよう、優しい運転と接遇を心がけましょう
- 2 お客様の安全かつ快適な乗降のため、状況に応じた気配りのある対応を心がけましょう
- 3 お客様が乗車してから降車するまで、快適な車内環境を保持しましょう

次の取組を行いましょう（具体的な取組例）

- | |
|---|
| 1 すべてのお客様に心地よくご利用いただくために
(1) 高齢のお客様や障がいのあるお客様には、優しい運転と接遇を行いましょう
(2) ベビーカー・車椅子でご利用のお客様には、設置方法を丁寧に案内しまししょう
(3) 小さな子ども連れ・妊娠中のお客様には、優先席を案内しまししょう |
| 2 乗車時と降車時の負担を軽減するために
(1) 停留所に停車する時は、できる限り左側に寄せて平行に停車しまししょう |
| 3 快適な車内環境を保持するために
(1) 車内の状況に合わせて、こまめに温度調節を行いましょう |

「お客様の声」の例

「お客様の声」の例	「添乗観察」の項目
1 サポートが必要なお客様への対応 (1) 高齢者・障がい者への対応が不適切 (2) ベビーカー・車椅子対応が不適切 (3) 小さな子ども連れ・妊産婦への対応が不適切	(乗車時の加点要素) (乗車時の加点要素) (乗車時の加点要素)
2 乗降時の利便性 (1) バス停に正着しない	
3 車内環境 (1) 車内温度が不適切	
4 停留所施設等(上屋・ベンチ) (1) 乗り場の位置が不適切	

IV コミュニケーション

サービスポリシー

お客様に「感謝の気持ちを伝え続ける市バス」をめざします

乗務員の行動基準

- 1 市バスの顔として、表情や態度、言葉づかいなどによって積極的に感謝の気持ちを伝えましょう
- 2 大切なお客様のため、感謝の気持ちを込めてあいさつや案内をしましょう

次の取組を行いましょう（具体的な取組例）

- | |
|---|
| 1 お客様に話しかけるときは
(1) 「です」「ます」体で、優しい口調で「ハッキリ」と話しましょう
(2) マスク着用時は、いつもよりも大きな声で「ハッキリ」と話しましょう
(3) 感謝の気持ちを態度や表情に込めて、笑顔で応対しましょう
(4) 乗車時はお客様に顔を向けて応対しましょう |
| 2 良好なコミュニケーションのために
(1) 「4つのことば」を基本に、積極的にアナウンスをしましょう
(2) お客様が乗車されたら、まず、感謝の気持ちを込めてあいさつしましょう
(3) 他の系統や路線周辺施設についても案内できるよう知識を高めましょう |

「お客様の声」の例 ◎は賞詞 「添乗観察」の項目

1 言動・態度が不適切 (1) 言葉づかいが不適切 (2) 態度・表情が不適切(にらむ、嫌そう等) (3) お客様の方を見ない	言葉づかい / 話し方
2 あいさつや案内 (1) アナウンスがない・不十分 (2) 案内が不親切・不適切	「4つのことば」の実施 (乗車時の加点要素)
◎ 接客態度が親切丁寧 ◎ アナウンスが良い ◎ 接客サービスが素晴らしい	

市バス「4つのことば」の取組

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| ① 乗車時「(御乗車)ありがとうございます」(感謝) | ② 発車時「発車します おつかまりください」(車内事故防止) |
| ③ 降車ボタン押下時「はい 次止まります」(降車確認) | ④ 停車時「(御乗車)ありがとうございました」(感謝) |

4 「市バスサービスポリシー」に基づく取組方法

○「市バスサービスポリシー」と「具体的な取組例」の周知・共有化

サービスポリシーと行動基準、取組例は、すべての乗務員、営業所職員等に配布するとともに、グループワーク研修や各種法定研修など、様々な機会を通して周知し共有化を図ります。

○「重点取組項目」の取組

毎年、「お客様の声」や添乗観察結果などを総合的に分析し、苦情・要望の件数が多い項目など、特にサービスの向上が必要な項目を絞り込み、年度ごとに「重点取組項目」として設定して効果的に取り組みます。

○「お客様の声」の反映

毎年、500件以上寄せられる「お客様の声」には、苦情・要望や賞詞などがあり、これらを分析することで、お客様が市バスに対して「何を求めているか、何を不満に感じているか」が分かります。また、私たちが取組を進めることによって、「お客様の声」の件数が減少し、又は変化していきます。

このような「お客様の声」の動向をしっかりと把握し、「具体的な取組例」や「重点取組項目」の検証などに的確に反映させます。

○「現場の声」の反映

日々、市バス運行の最前線でお客様と接している乗務員の皆さんや営業所職員からの「現場の声」は、サービスポリシーを実現する上では、なくてはならないとても重要なものです。

今後も、グループワーク研修や意見交換会、又はアンケートなどのあらゆる機会、手段を活用して、現場の生の意見を集約し、サービス向上の取組に反映させていきます。

○継続的なサービス向上に取り組むための「PDCAサイクル」

「市バスサービスポリシー」のもとで、「お客様の声」や添乗観察結果などを指標としたPDCAサイクルを運用します。毎年度、取組の成果を評価し、「具体的な取組例」などに改善を加えながら、継続的なサービスの向上に取り組んでいきます。

