

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

「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つの柱に沿って定めた「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。

サービスポリシーの4つの柱

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

2 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、4つの柱の行動基準をお客様の声や添乗観察の結果などを踏まえて具体化した取組例に基づき、サービスを実践します。

(2) お客様アンケート調査の活用

お客様アンケート調査において、サービスポリシーの4つの柱に沿ったお客様満足度調査を実施し、「市バスサービスポリシー」を実践する上での参考として、年度の重点取組や具体的な取組例に活用します。

平成26年度重点取組項目 「乗車時の感謝の気持ちを込めた接客」

市バスサービスポリシーに基づく取組の一つとして、お客様アンケート調査の結果などを参考として、年度ごとに重点取組項目を定めます。

その重点取組項目を、乗務員をはじめ全職員が実践することで、お客様サービスの向上を推進します。

平成26年度は、お客様や市民の方々が「市バスが変わった」「市バスが良くなった」と感じていただけるよう、前年度に引き続き、お客様との最初の接点である「乗車時」に、日頃からの感謝の気持ちを込めた接客を重点取組項目といたしました。