

川崎市バス接遇改善委員会設置要綱

(設置の目的)

第1条 交通局は、営業所職員のお客様に対する接遇の改善を図るため、各営業所にそれぞれ接遇改善委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(委員会の所管事務)

第2条 委員会は、次の各号に掲げる事項を審議し、又は決定する。

- (1) 接遇改善計画に関すること。
- (2) 接遇に関する苦情の再発防止に関すること。
- (3) 「一声運動」との連携に関すること。
- (4) 委員会活動の所内周知に関すること。
- (5) その他接遇の改善に関すること。

(組織)

第3条 委員会は、別表に掲げる者をもって組織する。

- 2 委員長は、所長をもって充てる。
- 3 委員長は、委員会の会議を統括する。
- 4 委員長に事故があるときは、副所長がその職務を代理する。

(委員会の開催)

第4条 委員長は、毎月1回以上、委員会を開催する。

- 2 委員長は、必要があると認めるときは、関係職員の出席を求め、その意見又は説明を聞くことができる。

(計画書等)

第5条 委員長は、接遇改善に関する年度計画を、毎年3月10日までに、接遇改善計画書（第1号様式）により局長に提出するものとする。

- 2 委員長は、毎月の活動状況を、翌月15日までに、接遇改善委員会活動状況報告書（第2号様式）により局長に報告するものとする。

(庶務)

第6条 委員会の庶務は、運行係長が処理する。

(その他)

第7条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は委員長が定める。

附 則

この要綱は、平成18年10月31日から施行する。

附 則

この要綱は、平成20年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成21年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成22年4月1日から施行する。

別表 委員会

構成員	◎	所長
		副所長
		所長が指名する営業所係長

* ◎印は委員長を示す。

平成 年度 接遇改善計画書

営業所	平成 年 月 日作成	担当
組織体制 委員長 委 員 委 員		
年度目標	① ② ③	
月次目標	4月 重点項目 ① ②	
	5月 重点項目 ① ②	
	6月 重点項目 ① ②	
	7月 重点項目 ① ②	
	8月 重点項目 ① ②	
	9月 重点項目 ① ②	
	10月 重点項目 ① ②	
	11月 重点項目 ① ②	
	12月 重点項目 ① ②	
	1月 重点項目 ① ②	
	2月 重点項目 ① ②	
	3月 重点項目 ① ②	

*記載事項が多くなるときは、枠を適宜広げること。

接遇改善委員会活動状況報告書（平成 年 月）

営業所	平成 年 月 日作成	担当
年度目標	計画	実施状況
	①	
	②	
	③	
月次目標 当初目標	計画	実施状況
	①	
	②	
	追加目標 ③再発防止策など	
お客様の言葉	苦情 件 (累計 件) 特徴	再発防止策
	お褒め 件 (累計 件) 特徴	対応 ①表彰 ②
接遇指導	人 ① ②	
添乗	人 ① ②	
所内周知	①点呼 ②所内掲示 ③その他	
その他		

*記載事項が多くなるときは、枠を適宜広げること。