

ガイドライン作成のためのアンケート調査のお願い（案）

接遇ガイドラインの内容を深度化、充実させていくために、交通事業者の皆さま、高齢者団体、障害者団体等の皆さまにアンケート調査を実施させていただきます。

- 交通事業者の皆さま

交通モードの別に対象事業者を抽出（大手/中小、都市部/地方部）し、各社のご担当者様にアンケート票をお送りし、ご回答をお願いする予定です。

- 高齢者団体、障害者団体等の皆さま

接遇対象者の特性別に整理をしたいと考えており、各団体で知見のある接遇対象者の特性に関わる内容についてご回答をお願いしたいと存じます。団体で把握されているご知見をご記入いただいても構いませんし、または会員様でご協力をいただける方それぞれにご記入いただいても構いません。

1.交通事業者の皆さまへのアンケート調査

（１）現状における高齢者、障害者等に対する接遇対応の実態について

- ①現在、高齢者、障害者等に対する接遇対応のあり方を学ぶための社内マニュアルを作成していますか？作成されている場合、差支えなければ、マニュアルをご貸与いただければと思います。
- ②現在、高齢者、障害者等に対する接遇対応のあり方を学ぶ研修は実施していますか？実施している場合、研修内容、対象、各対象に対する研修頻度、研修の委託の有無についてご回答ください。
- ③マニュアル作成、研修実施において課題となった点についてお答えください。

（２）現在貴社で実施している接遇対応について

- ①現在、貴社で実施している接遇対応のポイントについて、以下のシーンごとにお答えください。各シーンでの対応の内容（好事例、対応に困った点など）、貴社で実施している対応のポイント、課題点などをお答えください。

- 鉄 軌 道
- 1.指定席及び鉄道利用の予約、情報検索時
 - 2.有人窓口、改札口の利用
 - 3.券売機の利用
 - 4.構内の移動
 - 5.ホーム～電車に乗る
 - 6.乗車中～電車を降りる
 - 7.駅で乗り換える

- バス
1. 情報検索時
 2. チケットの購入
 3. バスに乗る
 4. バス車内で、料金を支払う
 5. バスを降りる
 6. ターミナルで乗り換える

- タクシー
1. 情報検索時
 2. タクシーを止める
 3. 車に乗る
 4. 車内で、料金を支払う
 5. 車を降りる
 6. ターミナルで乗り換える

- 旅客船
1. 予約時、情報検索時
 2. チケットの購入
 3. 待合室旅客船ターミナルの待合、移動
 4. 乗船のとき
 5. 船内で
 6. 下船のとき
 7. 旅客船ターミナルで乗り換える

- 航空
1. 予約時、情報検索時
 2. チェックイン時、荷物を預ける
 3. 空港ターミナルでの待合、移動
 4. 搭乗のとき
 5. 機内で
 6. 降機のとき
 7. 空港ターミナルで乗り換える

②特に、利用者に高評価を得ている接遇対応の事例があれば、その場面、接遇対象者の特性、対応の内容などについてお答えください。

③緊急時、災害時における接遇対応のポイントについて、①移動が困難な人への対応、②情報を得ることが困難な人への対応、③コミュニケーションが困難な人への対応、④その他必要な対応の別にお答えください。

(3) 現在貴社で実施している接遇対応における PDCA を備えた体制の構築について

- ①接遇マニュアルに基づく教育内容を、継続的に検証・ブラッシュアップしていく体制を構築していますか？実施している場合、検討体制、障害者等の参画の有無、見直しの頻度についてご回答ください。
- ②利用者に対し、サービスへの意見を受け付ける窓口を設置していますか。
- ③現場で接している従業員からの問題提起をどのように促進していますか。また、マニュアルの範囲には収まらない接遇対応を行った場合、社内等で共有できる仕組みを構築していますか？

(4) その他の取組みについて

- ①その他、高齢者、障害者等に対する接遇に関わる取組みがあれば、お答えください。
- ②ICT を活用した接遇の取組みがあれば、活用の場面、取組みの内容についてお答えください。
- ③接遇マニュアル等に基づく、研修を実施するときの工夫点があれば、お答えください。

(5) その他

接遇ガイドラインに対するご意見・ご要望などをお答えください。

2.高齢者、障害者等の皆さまへのアンケート調査

(1) 各交通モード、各場面での接遇対応に関わる事項について

各交通モード及び各場面において、利用に困っていること、交通事業者の接遇対応で良かったこと、課題と感じたことについて（お答えいただける箇所のみで結構です）お答えください。

- | | |
|---------|--|
| 鉄 軌 道 | 1.指定席及び鉄道利用の予約、情報検索時
2.有人窓口、改札口の利用
3.券売機の利用
4.構内の移動
5.ホーム～電車に乗る
6.乗車中～電車を降りる
7.駅で乗り換える |
| バ ス | 1.情報検索時
2.チケットの購入
3.バスに乗る
4.バス車内で、料金を支払う
5.バスを降りる
6.ターミナルで乗り換える |
| タクシー | 1.情報検索時
2.タクシーを止める
3.車に乗る
4.車内で、料金を支払う
5.車を降りる
6.ターミナルで乗り換える |
| 旅 客 船 | 1.予約時、情報検索時
2.チケットの購入
3.待合室旅客船ターミナルの待合、移動
4.乗船のとき
5.船内で
6.下船のとき
7.旅客船ターミナルで乗り換える |
| 航 空 | 1.予約時、情報検索時
2.チェックイン時、荷物を預ける
3.空港ターミナルでの待合、移動
4.搭乗のとき
5.機内で
6.降機のとき
7.空港ターミナルで乗り換える |

②特に、高評価と感じた接遇対応の事例があれば、その場面、対応の内容などについてお答えください。

③緊急時、災害時において必要と感じた接遇対応の事例があれば、その場面、対応の内容などについてお答えください。

(2) その他

接遇ガイドラインに対するご意見・ご要望などをお答えください。

交通事業者様用アンケート票

交通モード	鉄道	貴社名・ご担当者ご芳名	
-------	----	-------------	--

(1) 現状における高齢者、障害者等に対する接遇対応の実態について

① 接遇対応のあり方を学ぶための社内マニュアルを作成されていますか？作成している場合、差支えなければマニュアルをご貸与ください。	☐ 作成している ☐ 作成していない
	☐ その他（ ） ご貸与いただけるマニュアル名：
②-1 接遇対応の研修は実施していますか？	☐ 実施している ☐ 実施していない
	☐ その他（ ） ②-2 実施している場合、以下をお答えください。 研修の内容： 研修対象： 各対象に対する研修頻度： 研修の委託の有無：
③ マニュアル作成、研修実施において課題となった点	

(2) 現在貴社で実施している接遇対応について

①現在、貴社で実施している対応のポイント、対応の好事例、対応に困ったこと、課題点について、以下のシーンごとにお答えください。対応された接遇対象者の特性については、文章の後に【視覚障害】などをつけてください。

	対応のポイント	対応の好事例	対応に困ったこと	課題点
① 指定席及び鉄道利用の予約、情報検索時				
② 有人窓口、改札口の利用				
③ 券売機の利用				
④ 構内の移動	・ 対応が必要でないと言われた場合でも、必ず近くで見守っている。 【視覚障害】			
⑤ ホーム～電車に乗る				

⑥乗車中～電車を降りる				
⑦駅で乗り換える				

※モードにより、上記表を差し替える。

②特に、利用者に高評価を得ている接遇対応の事例があれば場面、接遇対象者の特性、対応の内容をお答えください。

	場面	接遇対象者の特性	対応の内容
事例①			
事例②			
事例③			

③緊急時、災害時における、場面、対応のポイントについてお答えください。

	場面	対応のポイント
①移動が困難な人への対応		
②情報を得ることが困難な人への対応		
③コミュニケーションが困難な人への対応		
④その他必要な対応		

(3) 現在貴社で実施している接遇対応における PDCA を備えた体制の構築について

①-1 接遇マニュアルに基づく教育内容を継続的に検証・ブラッシュアップしていく体制を構築していますか？	☐ 構築している ☐ 構築していない ☐ その他（ ）
	①-2 構築している場合、体制の内容をお答えください。 ☐ 専門部署を設置している ☐ 会議体を設置している ☐ アンケートやヒアリングを実施している ☐ その他（ ） ①-3 障害者等の参画 ☐ あり ☐ なし ①-4 見直しの頻度 () 年ごと

高齢者団体、障害者団体等様用アンケート票

貴団体名・ご担当者ご芳名	
記述した内容の接遇対象者の特性	

(1) 各交通モード、各場面での接遇対応に関わる事項について

各交通モード及び各場面において、利用に困っていること、交通事業者の接遇対応で良かったこと、課題と感じたことについて（お答えいただける箇所のみで結構です）お答えください。

鉄 道	利用で困っていること	事業者の対応で良かったこと	課題と感じたこと
①指定席及び鉄道利用の予約、情報検索時			
②有人窓口、改札口の利用			
③券売機の利用			
④構内の移動		・対応が必要でないといった場合でも、必ず近くで見守っている。	
⑤ホーム～電車に乗る			
⑥乗車中～電車を降りる			
⑦駅で乗り換える			

※以下、各モードの表が入る。

②特に、高評価と感じた接遇対応の事例があればお答えください。

	場面	対応の内容
事例①		
事例②		
事例③		

③緊急時、災害時における接遇対応の好事例についてお答えください。

	場面	対応の内容
事例①		
事例②		
事例③		

(2) その他

接遇ガイドラインに対するご意見・ご要望	
---------------------	--