

業務監査の実施結果に伴う報告

項 目	指 摘 事 項	回 答
Ⅰ. 利用者利便の確保 1. 利用者意見等への対応	・「ＣＳシステム」を導入することにより、利用者の声の全社的な共有化を図っているところであるが、利用者から同じような案件の苦情を受けるなど、「ＣＳシステム」が十分に活用されていないという社内評価が行われていることから、今後、同システムが有効に活用されるよう工夫することが必要である。 ・各幹事駅ごとに苦情対応等の整理の仕方が違うのは問題であるとともに、「ＣＳシステム」による情報の共有化の取組みとの整合性が	・職員全てのパソコンで閲覧可能な「ＣＳシステム」の情報の一層の共有化を図る為、アクセス方法の確認及び同システムの回答事例等を活用し、お客様のご意見、ご要望等に迅速に対応できるよう徹底を図りました。 - また、当社ではお客様からのご意見、ご要望等をお伺いする方法として、従来通り駅現場等でお客様からご意見、ご要望等をお伺いする方法に加え本年10月1日にお客様からご意見、ご要望等を専門に受けし一元管理する「名鉄お客さまセンター」（本年6月に準備室を設立）を設置いたします。 - 同センターは、広報宣伝部内に設置し、鉄道事業本部及び自動車事業本部と密接な連絡体制を確立します。また、回答事例の検索や申告内容を項目ごとに分類する「回答支援・情報分析システム」を構築、適切かつ迅速にお客様への対応に活用します。さらに事例検証や分析結果を行うことでお客様のニーズを把握し業務改善等にも役立て、これらを鉄道事業本部及び自動車事業本部と共有します。 ・駅現場等に寄せられるお客様からのご意見、ご要望等は、駅夫々の方法で整理し保管してまいりましたので、本年1月に各職場に「ＣＳ受付簿」を設置し統一し

3. 鉄軌道業の情報提供ガイドラインへの対応	必ずしも図られていない状況にあると思われるため、さらに改善することが必要である。 ・ 鉄道駅における案内情報の提供を含め、利用者の立場に立った情報の提供を更に進めていくことが必要である。	た保管方法にあらためました。また、各駅のお客様からのご意見、ご要望等は、各駅から管内の駅を管理する幹事駅に対し報告を行い、幹事駅は報告内容の確認と指導を行うと共に、CSシステムに入力し保管します。 また「名鉄お客さまセンター」の設立によりお客様からのご意見、ご要望等を集約し一元管理すると共に、平成16年度を「教育元年」と位置付け、従来の駅長等階層別研修会の日程を1日～2日増やし、各職場長から直接指導する時間を大幅に増やしました。 (CS受付簿の流れ) 職場 ↓ 幹事駅 ↓ 支配人室 (記入・保管) (確認指導・保管・CSシステム入力) (確認) ・ 今後の案内情報の提供は、これまでのポスター、社外誌等による情報提供と共に当社ホームページを活用し運転情報、駅構内・乗換え案内、バリアフリー情報等内容の充実を図る計画です。 また、駅での案内情報の提供については、これまで駅員無配置駅では運転情報を提供する手段がなかった為、お客様自身が駅員配置駅等へ問合せし情報を入手していましたが、現在、これら駅にはLED表示機による表示や監視駅からの遠隔放送する等お客様に必要な情報を提供する駅集中管理システムを順次導入し、運転情報等を提供しています。また、お客
-------------------------------	---	--

4. S Fカードシステムの導入・拡大と駅集中管理システムの導入	・利用者からは好感触を得ているとのことであるが、同システムの導入が促進されることにより、利便性が低下しないよう注意を図りつつ計画を進めていく必要がある。 - また、改札機等のトラブル（券詰まりなど）は、管理駅から遠隔操作で修理可能となっているが、遠隔操作による修理が出来ない場合は、管理駅若しくは最寄の有人駅から駅係員が出向いて修理する必要がある。列車の運転本数等によっては、修理するまでに時間がかかる場合も想定されることから、トラブル発生時の対応方法について、更に検討していく必要がある。	様のお問合せに対しても直接、監視駅係員とインターホンによる連絡が可能になりました。 ・駅集中管理システム導入駅でトラブルが発生した場合、監視駅係員はお客様とインターホンで連絡をとりカメラで確認し対処します。例えば自動改札機の券詰まりのトラブルは、監視駅係員が遠隔操作により自動精算機で乗車（降車）駅証明証を発行し対応する、お急ぎのお客様には券詰まりの（定期等）乗車券を後日ご返却し対応する等、臨機の処置のできる限りお客様にご不便をおかけしないよう対処しています。また、制度面でも駅員無配置駅のお客様に対しては、定期乗車券購入に際しては「もよりの定期乗車券発売駅まで無賃で輸送する取り扱い」を実施しております。 - これからもお客様のご意見、ご要望を伺いながら、制度面の見直しやシステムの改善を進めてまいります。
5. 案内情報サービスの充実	・駅名、運賃額の表示が小さくわかりにくいものとなっていた。また、身障者トイレが設置されているにもかかわらず案内表示が充分でない部分が見受けられた。いずれも利用者の立場にたった改善が望まれる。	・可能な限り大きな運賃表を設置するよう努めておりますが、盤面に表示する駅が多いことや駅舎構造から運賃表のサイズに制約がある等の理由で駅名、運賃の視認性が十分でないケースがあります。当社では、平成17年1月の空港線開業時に各駅の運賃表を更新する計画で、その際運賃表の盤面の見直しを図り、可能な限りお客様に見易い表示にあらためる予定です。 - また、身障者用トイレへの案内表示は、設置駅の

6. 社員教育	・ 本社広報宣伝部広報担当が集約している苦情・要望白書を見る限りでは、社内全体でCSシステムが効果的に使用されているとは言いがたく、CSの研修成果も必ずしも全ての職員に浸透しているとは言えない状況であることから、今後もさらに各職員の接遇等の研修等を充実させるとともにCSシステムが有効に活用されるよう工夫することが必要である。	掲示状況を夫々確認し、不十分と思われる駅は改善してまいります。 ・ 本年10月の「名鉄お客さまセンター」設置に際し、回答事例の検索や申告内容を項目ごとに分類する「回答支援・情報分析システム」を構築、適切かつ迅速にお客様への対応に活用します。さらに事例検証や分析結果を行うことでお客様のニーズを把握し業務改善や当社のCS教育のプログラムにも反映させ職員の接遇等に役立てます。とくに接遇に問題がある職員には随時研修を実施しレベルアップを図ると共に、さらに外部講師が、職員に対し定期的（年2回）にお客様から当社に寄せられる苦情やご要望を題材にした「接客スキル・サポート研修」を開催しています。 また、来年度導入予定の新人事制度では「CSへの取り組み」を具体的に評価項目の中に取込む計画です。
7. その他の利用者サービス (5)企画乗車券等の発売、利用促進方策等	・ 上飯田連絡線開業による名市交との相互直通運転が開始されたこともあり、今後、他社との企画乗車券を増やしていくことが望まれる。	・ 現在、相互直通運転を行う名古屋市交通局とは、ナゴヤドームきっぷ等の企画乗車券を発売しております。当社では、昨年の上飯田連絡線開業時に直接自動改札機による利用が可能なSFカードシステム「トランパス」を導入しました。このカード（2千～5千円）にはプレミアムが附加されており、さらにバスとの乗り継ぎ割引を設定する等利便性が高いことから、これまでの企画乗車券の機能を果たしているものと考えております。 今後も名古屋市交通局を含めた事業者との企画乗

Ⅱ．バリアフリー化 対策 1.バリアフリーへの対応	・交通バリアフリー法に基づく基本方針において、平成22年までに、1日当たりの利用者数が5千人以上の駅については、原則としてすべての駅をバリアフリー化することとされており、沿線自治体との連携を取りつつ、引き続きバリアフリー施設の整備を積極的に図る必要がある。	車券については、関係事業者と連携をとり検討してまいります。 ・新名古屋、金山、神宮前の各駅でエレベータを新設（本年12月）する等、バリアフリー化を図っておりますが、今後も沿線自治体と連携を取り駅舎改良にあわせ、交通バリアフリーに基づいた駅施設整備を進めてまいります。 また当社では、高齢者や障害者のお客様が安心してご利用いただけるよう駅係員を中心に「サービス介助士」の資格取得を行います。これにより「もてなしの心」と「介助技術」を習得し、当社の接客サービスの質的向上によりソフト面の充実を図ります。 ・本年3月に犬山線木津用水駅で判明した運賃表誤表記以降、全336駅1273ヶ所の運賃表の緊急点検を実施しました。その結果、普通運賃表で3駅3ヶ所、点字運賃表で6駅9ヶ所、券売機の点字で3駅3ヶ所の誤表記が判明し、4月上旬迄に全て訂正しました。 このような誤表示が発生した原因は、各運賃表掲出時に複数人での運賃確認を怠る等本来マニュアルを遵守し実施するものが、その手順、確認が十分に徹底されていなかった事にあります。今後は、掲出時の確認の再徹底を図ると共に、実施後各駅から幹事駅、支配人室、本社への確認報告を義務付ける等、再発防止に取り組めます。
Ⅲ．運賃表の誤表示等に係る対応	・監査終了後、犬山線木津用水駅において運賃表の誤表示等が発生していることから、かかる事態が再び起こることのないよう、運賃表等の総点検を行うとともに、「運賃表等誤表示防止（対策）マニュアル」の見直し、社員への教育指導の徹底を行うことが必要である。	

IV. 輸送障害時の対応 1. 輸送障害時の対応	・平成12年9月の東海地方における集中豪雨の経験を踏まえ、輸送障害時の連絡体制の整備を図っているところであるが、迅速かつスムーズに適確な情報を利用者に伝えられるよう今後とも検討をしていく必要がある。	・輸送障害時や異常時における社内の連絡通報体制を整備しましたが、今後もインターネット等携帯端末機器等の活用を図り、お客様への情報提供をさらに迅速かつ的確に情報提供ができるよう進めてまいります。
-------------------------------------	---	--