

業務監査の実施結果報告に対する取り組み状況

名古屋鉄道株式会社

項 目	所 見	これまでの取り組み状況
<p>I. 利用者利便の確保</p> <p>1. 利用者意見等への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成15年の業務監査以降、平成16年10月から「お客さまセンター」を立ち上げ、お客さまからのお声の集約・一元管理を行っています。お客さまセンター発足に合わせて、「お客さまセンターシステム」を開発し、お客様からの同様なお問合せに対しての統一的な回答の作成・蓄積を行っています。 ・また、毎日寄せられるお客様からのお声を「お客さま日報」として、社長以下の役員、関係部署並びに現場長宛に資料を配布しています。 ・現場に寄せられるお声については、「CS受付簿」に記入して各職場に保存するとともに、お客さまセンターへFAXいたします。お客さまセンターではCS受付簿の概要をお客さまセンターシステムに入力し、蓄積・情報の共有化を行っています。
<p>3. 鉄軌道業の情報提供ガイドラインへの対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・案内情報の提供はポスター、社外誌、ホームページ等を活用して行っています。特にホームページにおいては運行情報、路線・停車駅案内、時刻・運賃案内、駅構内・乗換え案内、バリアフリー情報、外国語（英語）での案内等を実施し、充実を図っています。 ・また、主要線区から駅集中管理システムの導入を進めています。このシステムではLED表示器による表示やシステム監視駅からの放送等により、運行情報や営業案内等の情報提供が可能です。また、お客様からのお問合せにはインターホンによる係員との対話が可能です。

		<ul style="list-style-type: none"> ・現在の導入状況は全線の約50%で、主要線区への導入はほぼ完了しています。SFカードシステム「トランパス」の導入と並行して実施しており、平成19年度には全線に導入できる見込みです。 ・係員対応の強化策として、空港線開業時より中部国際空港駅、名鉄名古屋駅及び金山駅に外国語対応が可能な案内係員を配置しています。
<p>4. SF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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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り、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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いたします。お客様にご不便をおかけしないよう臨機な対応に努めています。 ・また、駅集中管理システムによる駅と従来の駅係員配置駅との発売できる乗車券の格差を是正する目的で、企画乗車券類はSFカードを主体とする商品構成に変更してまいります。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扱い」を実施しています。
<p>5. 案内情報サービスの充実</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・運賃表は「サインシステムガイドブック」に準拠し標準化を図っています。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際に、運賃額の表示方を変更することでデザインをシンプルにして、課題でありました視認性の向上を図りました。 ・また身障者用トイレの案内表示は車椅子対応トイレの案内表示として、全駅に「車椅子用トイレのある駅一覧表」を掲出する他、市販の時刻表やホームページに掲出して、ご案内しております。

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客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。
- ・ 各種研修等の業務教育をさらに拡充するために、本年7月1日をもって、鉄道事業本部内に「業務教育課」を発足いたしました。
- ・ 業務教育課としては、これまでにお客さまセンターへ寄せられるご意見で、接客サービスの基本に関することが多く見受けられるため、まずは基本の徹底を図ることが急務と考えました。そこで、係員一人ひとりへの教育、指導を充実させるために、各支配人室、幹事駅及び乗務区等に「CS推進担当者」「CS推進専任者」※を委嘱いたしました。

- ・ また、従来に係員のCS教育に加え、現場管理職に対し、模範的接客の実践及び指導に関する研修を行い、更に、お客さまセンターへのご意見の分析により浮かび上がってきた問題点、例えば業務知識の不足に対する「業務知識向上研修」を実施するなど、各係員への業務教育の推進により、CSへのアプローチを実施いたします。

※ 「CS推進担当者」

…運転保安部管理課及び各支配人室営業課に各1名ずつ（計4名）

「CS推進専任者」

…各幹事駅副幹事駅長及び各乗務区副区長（計17名）

(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。
- ・ 当社では名市交（地下鉄・市バス）、あおなみ線、愛知高速交通、桃花台新交通及び名鉄バスとの共通SFカードシステム「トランパス」を導入しています。
- ・ このカードにはプレミアムが付加されており、さらにバスとの乗継ぎ割引が設定されている等、利便性が高

		<p>く、従来の企画乗車券の機能を果たしているものと位置付けています。</p>
<p>Ⅱ. バリアフリー化対策 1. バリアフリーへの対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 沿線自治体の都市計画事業にあわせ、エレベーターや多目的トイレの設置等、利用しやすい駅づくりを進めています。 沿線自治体に対し積極的に協議を行い、計画が固まった駅から、駅前広場等外部施設との連続性を考慮し、バリアフリー化に取り組んでいます。
<p>Ⅲ. 運賃表の誤表示等に係る対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成17年1月の空港線開業に伴う運賃表の更新では、掲出時の複数人での確認と確認報告を義務付ける等の再発防止策を講じて実施したにもかかわらず、犬山線下小田井駅他4駅において運賃表の誤表記が発生しました。この事例では、作業行程の理解不足、確認の疎漏、予定通りに作業が進捗しなかった場合の対処方に問題がありました。 対策として、確認手順を具体的に明確化して、係員の十分な理解のもと、運賃確認作業の徹底を図るようマニュアルを見直した他、作業行程管理を徹底し予定変更時の指揮系統の明確化を図りました。
<p>Ⅳ. 輸送障害時の対応 1. 輸送障害時の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 輸送障害時や異常時における情報伝達の仕組みとして、旅客指令から全駅員配置駅向けのFAX送信やインターネット、携帯端末による情報提供を行っています。また、駅員無配置駅においては、集中管理システム導入にあわせてLED装置による情報伝達の手段を順次整備しているところです。（平成17年8月末現在全279駅中、駅員無配置127駅、集中管理システム導入駅87駅）