

事業管理シート【令和8年4月時点】

事業番号	事業名				[担当課] 運輸サービス課	
53	接客マナー向上の取組み					
事業の目的・位置づけ	戦略	施策		方向性		
	Ⅱ	快適で便利なお客さまサービスの提供	1	接客サービスの向上	21	接客教育の充実による接客サービスの向上
		ダイバーシティの推進				
		バス	○	地下鉄	両事業	
事業内容	お客さまの立場に立った接客が行えるよう外部講師による研修等を実施することで、市バス運転士の接客サービスの向上を目指します。					
主な取組み	<ul style="list-style-type: none"> 市バス添乗モニターの評価を接客サービス水準の指標としながら、目指す水準に達していない運転士を対象とした研修等により、底上げを図ることでモニター平均点の向上を目指す 					
事業の見通し	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	
	接客マナーアップ研修等の実施 					
年度予定及び進捗状況(バス)	<ul style="list-style-type: none"> 接客マナー向上に向けた研修の実施 研修実施後のフォローアップ 					
年度予定及び進捗状況(地下鉄)						
年度予定及び進捗状況(両事業)						