


事業管理シート【令和8年4月時点】

[担当課] 安全推進課

事業番号	事業名					
56	サービス向上研修の実施					
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	地下鉄を利用する多様なお客さまに対する的確な対応技術や、お客さまの視点に立った接客対応・案内技術の習得を目的とした研修を企画し、実施します。					
主な取組み	<ul style="list-style-type: none"> 心身に障害をお持ちの方、認知症の方など、他のお客さまとの意思の疎通が難しい方への対応技術の習得を目的とした研修の実施 サービス介助士の資格を取得した駅務助役によるOJT等、サービス向上に関する研修等を実施 異常時における臨機応変なアナウンス技術の取得を目的とした研修の実施 					
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	
	各種研修の定期的な実施 					
年度予定及び進捗状況(バス)						
年度予定及び進捗状況(地下鉄)	6月：サービス向上研修の実施					
年度予定及び進捗状況(両事業)						