


事業管理シート【令和8年4月時点】

[担当課] 駅務サービス課

事業番号	事業名					
57	接遇の評価の実施（地下鉄）					
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	接遇教育の充実による接客サービスの向上
	バス		地下鉄	○	両事業	
事業内容	職員モニター制度等を実施し、いただいたご意見や評価を基にサービス向上研修を行い、より良いサービスの提供を目指します。					
主な取組み	<ul style="list-style-type: none"> 職員モニター制度を実施し、年4回発行の庁内広報紙「egao通信」でモニター結果を展開する 職員モニター制度の結果を基に、接遇向上に繋がる研修の検討 					
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	
	職員モニター制度の実施／モニター結果の展開／接遇向上研修の検討 					
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）	<ul style="list-style-type: none"> 職員モニター制度の実施 年4回：egao通信の発行 接遇向上研修の検討 					
年度予定及び進捗状況（両事業）						