

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] 総務課	
69	交通局ウェブサイトへ寄せられたご意見への対応					
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	3	データに基づく施策検討	24	お客さまの声を大切にした事業運営
		ダイバーシティの推進				
	バス		地下鉄	両事業	○	
事業内容	日々のバス・地下鉄事業運営に対して、お客さまからいただく苦情や賞揚等、様々なご意見を組織的に共有し、事業運営の改善に活用します。					
主な取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・交通局ウェブサイトにて問合せフォームを設置し、お客さまからのご意見を担当課へ共有し、必要に応じて回答する</li> <li>・局内各課へ共有、意見交換を行い、寄せられた意見を分析し事業改善に繋げる</li> <li>・寄せられた意見等を踏まえた改善事例を交通局ウェブサイトに掲載する</li> </ul>					
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	
	お客さまからのご意見への回答					
	分析を行い事業改善/改善事例を交通局ウェブサイトへ掲載					
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)						
年度予定及び進捗状況(両事業)	通年：お客さまからのご意見への回答・事業改善 3月：改善事例を局ウェブサイトへ掲載					