

■特集 より安全・安心・快適な輸送へ

次のステージへ

現場力で取り組む

サービス改革



お客さまに安全・安心・快適な公共交通サービスを提供する基本は、機器や情報システムが発達した今日においても、やはり一人ひとりの職員であり、また、職員たちがつくる“現場力”こそがサービス改革の源泉となっています。未来に向けて飛躍をめざす地下鉄・市バスのさまざまな現場で、お客さまサービスのステップアップに取り組む職員の姿をご紹介します。

朝の国道1号「銀橋」(桜宮橋)を渡る市バス36号系統

大阪交通ニュース

ふれあいステーション
2015年2月20日
NO.77

発行／大阪交通労働組合

代表者／中山久雄

住所／〒550-0024 大阪市西区境川1-1-54

☎ (06) 6581-2291 FAX (06) 6581-9307

企画・編集／公営交通研究所 ☎ (06) 6584-1001

特集 より安全・安心・快適な輸送へ

基本動作の徹底と、心のこもった臨機応変のお客さま対応。新しいステージに向けて、今、職員一人ひとりがお客さまサービスのステップアップに取り組んでいます。



可動式ホーム柵など安全設備を順次整備していますが、安全の根本は職員一人ひとりの安全意識と基本を守った確認動作にあります



白い上着が目印の「サービスマネージャー」が、海外からの方をはじめ地下鉄や地理に不慣れなお客さま、ご高齢のお客さまなど、お困りのお客さまに積極的にお声がけし、案内を行います



駅職員は、すべてのお客さまがスムーズに地下鉄をご利用いただけるようご案内と補助を行います。窓口は、よりお気軽に職員にお尋ねいただけるよう、オープンカウンターに改装中です



お正月に向けて市バスをピカピカに。ボランティアで車両清掃を行っています

市バス 運転手の活動

ふだん市バスを運転する姿以外をお客さまにお見せすることのないバス運転手ですが、大阪交通労働組合自動車部のボランティア活動として、お客さまが待つバス停の清掃活動などを行っています。



お掃除隊がバス停と周辺の清掃を行います



「市バスドライバーお掃除隊ボランティア」に運転手らが勤務時間外に参加しています



夜間のホームからの転落事故を未然に防止するため、「転落なくし隊」がホームを巡回し、安全確認やお客さまへのお声掛けを行います

万への備え① —バスジャック対応訓練—



△市バスの後部に表示される「SOS」のサイン。見かけたら警察に通報を！



△現場に急行した警察がバスジャック犯人を逮捕

大阪市交通局では、市バスにおいて万一の重大事態が発生したとき、運転手がお客さまの避難誘導や救助など初期対応を適切に行えるよう、訓練を重ねています。2014年10月16日、大阪府警察及び近畿運輸局の協力を得て、市バス住吉営業所においてバスジャック対応訓練を実施しました。運転手の緊急ボタン操作による車両後部への

「SOS」の表示、緊急信号を受信した運行指令からの110番通報と運転手との無線応答、現場に急行した警察が犯人を逮捕するまでの警察官との連携、近畿運輸局への報告など一連の対応を訓練しました。

万への備え② —総合訓練—

地下鉄の万への備え、災害や事故の緊急時に、本局や現場など関係する部署が一体となって対応



△切れた架線をチームワークで復旧



△若葉マークの腕章は新規採用職員。先輩と共に線路復旧作業の訓練に参加

できるような毎年実施している「総合訓練」。2014年10月28日、東吹田検車場において地震を想定した施設・車両復旧訓練を行いました。堺筋線の列車の走行中に地震が発生し、最後尾車両が脱線し線路・架線・信号設備を損傷させ走行不能になったという想定で、脱線した車両をジャッキアップして回送可能な状態に復旧、損傷した架線や列車検知装置用ケーブルを緊急に修理、損傷した線路のコンクリートまくら木を交換し列車走行が可能な軌道状態に復旧、といった一連の手順を訓練しました。



▶ 毎日休みなく走り続ける地下鉄・市バス。お客さまに安全・安心・快適な輸送サービスを提供することが使命です。安全を守るための保安装置など、機器システムの整備も大切ですが、お客さまに安全・安心・快適なサービスを提供するためには何といたっても人の力が欠かせません。今号では、現場で働く職員の姿をご紹介します。

▶ お客さまにより快いサービスを提供するために、現場では具体的な注意点をまとめて、職員が共有するよう努めています。例えば、地下鉄の駅職員は「立ち姿」を重視しています。両足を揃え足元を正すことで自然にお客さまへの言葉づかいや態度が丁寧になり、駅のイメージアップにつながると考えています。また、市バスでは、運転手らがボランティアで車両やバス停の清掃活動を行い、バスのイメージアップに努めています。▶ いわゆる「サービス」だけでなく、非常の際の対応力も向上させ続けるよう、地下鉄の総合訓練やバスジャック対応訓練など、お客さまの目に触れないところでも研さんに努めています。▶ どうぞ、これからも地下鉄・市バスをご利用いただきますようお願いいたします。

ちょっと一駅



Q: 子供が見入るメダカの水槽。「メダカ駅長」が居るこの駅はどこでしょう？

答えは3面に