

名古屋では交通局の接客サービスが競技になった

1月29日、名古屋市交通局はナゴヤドームにほど近い市の施設である東文化小劇場で接客コンクールを開催した。名古屋市交通局は当誌Vol.15でもお伝えしたように、接客サービスに特化したISO9001の認証取得などを含む業務改革で経営環境の変化に立ち向かっている。今回の登録企業・登録組織訪問では『第1回名古屋市交通局接客コンクール』をレポートする。

名古屋市交通局の接客コンクールはプレス資料によれば、「接客が優れているバス運転士、地下鉄駅務員がその接客技術を競い合うことにより、個人の接客技術をさらに向上させるとともに、他の職員の模範となることで職場全体を活性化させ、お客様から“ありがとう”の言葉がいただけるよう^(*)接客サービスの向上を図ること」が目的とされている。

この日の「競技者」は予選を勝ち抜いたバス運転士部門、地下鉄駅務員部門それぞれ3名。

会場の舞台にはバスの車内と地下鉄駅の改札のセットが用意され、競技者となったバス運転士と駅務員に対して乗客・利用客役のキャストが次々に難題を浴びせかける。それらをどのように解決するかが評価された。

審査員はバス・地下鉄の利用者代表に加えて交通局幹部と外部のマナー講師など14名が務めており、ゲストとして競技者の家族や他の交通事業者も招待された。応援に駆けつけた同僚からは競技者に向けて盛んに声援が飛ぶ。そのためか、スポットライトを浴びている競技者は少なからず緊張の面持ちであった。

コンクール前半はバス部門。ベビーカーを押している女性客がバス乗車口に現れると、競技者である運転士はバスから降り、その女性客とコミュニケーションをとりながら優先席に誘導してベビーカーの固定をする。お年寄りには乗り降りの手伝いと車内での席の譲り合いを促す。市バスに慣れていない乗客にはプリペイドカードの使い方などの説明を行う。他にも企画きっぷの案内や遅延証明書発行の説明を臨機応変にこなすなど、予選を勝ち抜いてきた競技者らしく笑顔で難題をさばっていく。

コンクール後半の設定は、とある地下鉄駅の改札。視覚障害者やお年寄りをはじめ、気分が悪くなった女性利用客などが登場し、駅務員の接客サービスの技量が試された。競技者である駅務員は手馴れた様子で、視覚障害者を自分の肩や肘で改札まで誘導し、また気分が悪くなった利用客には容体を尋ねて車椅子を手配するなど、みごとなパフォーマンスを披露した。

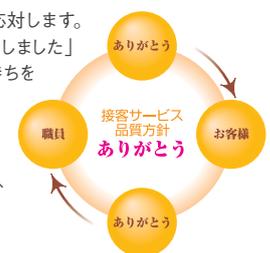
審査の結果、バス部門では鳴尾営業所の高橋剛氏が、地下鉄駅務員部門では新瑞橋駅^{あらたまばし}の大橋孝仁氏が最優秀となり交通局長から賞状とトロフィーを授与された。

名古屋市交通局は一昨年のISO9001の認証取得を契機に、“ありがとう”宣言を行い顧客サービスの向上を図っている。今回の接客コンクールが、第2回、第3回と続いていけば、交通局内に顧客サービスの向上のための文化が定着し、より強い組織に向けた業務改革が着実に進められていこう。そのようなことを予感させる催しであった。

(*)名古屋市交通局では、“ありがとう”宣言を行い、乗客・利用客から『ありがとう』の言葉をもらうことができる事業者になるため以下の5つのアクションを実践し接客サービスの向上を図っている。

「接客サービスの向上」のための5つのアクション

- ① 身だしなみを整え、第一印象を大切にします。
- ② お客様に“ありがとう”を伝えるため、笑顔で対応します。
- ③ お客様に心をこめて、はっきりと「お待ちしております」「ありがとうございます」の言葉で、感謝の気持ちをお届けします。
- ④ 電話応答は、所属・名前を名乗り、責任を持った対応をします。
- ⑤ 市バス・地下鉄乗務員は、所属・名前を名乗り、快適な運行につとめます。



“ありがとう”の循環



舞台上のバスのセット



利用客に対応する駅務員



最優秀となった競技者にはトロフィーが授与された

■ 名古屋市交通局の概要

<事業概要> (2008年4月現在)

バス事業 161系統／営業キロ：736.0km／車両数：1,027両

地下鉄事業 6路線／営業キロ：89.1km／車両数：762両

<ISO9001の登録>

初回登録 2007年12月

登録活動範囲 地下鉄駅およびバス営業所に関する接客サービスの提供

地下鉄名古屋駅、栄駅

バス鳴尾営業所