

地下鉄短信 (第337号) 平成30年2月26日発行

編集 (一社)日本地下鉄協会 責任者 向田正博

電話 03-5577-5182(代) FAX 03-5577-5187

**記事 ○ 「第1回地下鉄業務に関する研究会」を開催****○ 「第1回地下鉄業務に関する研究会」を開催しました。**

去る2月22日(木)16時から、内神田すいすいビル5階会議室に於いて、全国の公営地下鉄事業者及び東京地下鉄(株)の担当者、10社局14名の参加によって、「第1回地下鉄業務に関する研究会」を開催しました。

この「地下鉄業務に関する研究会」は、地下鉄利用者に対するサービス等地下鉄業務に関し、会員地下鉄事業者が共通の課題について情報交換を行い、その解決策について議論することを目的に、本年度新たに設けた事業で、今回開催した第1回の研究会では、地下鉄業務の中で重要な、お客様への「接遇」をテーマに、職員への教育訓練のあり方等の研究を行いました。



最初に、議論のための基調講演として国土交通省総合政策局安心生活政策課の塚田淳一課長補佐から、本年2月9日に閣議決定された「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」(以下『バリアフリー法』)の改正案の概要について説明頂きました。現行のバリアフリー法が、駅施設や車両等ハード面のバリアフリーに重点を置いた法律であるのに対し、改正法では、ハード・ソフト一体となったバリアフリーを目指すこととされ、交通事業者等の「接遇」がより重要な課題となってくることが、わかりやすく説明され、参加者からは、ソフト対策を進めるための職員教育の具体化等について質問があり、平成30年度中に国が研修プログラムの目安を作成することになっていると回答がありました。

引き続き、同じく塚田課長補佐から、今年度内での完成を目指して国土交通省で検討が進められている「交通事業者向け接遇ガイドライン(案)」について説明頂きました。このガイドラインは、平成29年2月に政府決定された「ユニバーサルデザイン2020行動計画」に基づいて作成が進められているもので、公共交通事業者が高齢者・障害者等を対象に接遇を行う際



のマニュアルとして利用できることを目指しているとのことでした。

その後、参加各社局の職員向け「接遇」教育・訓練の実施状況について、研究会参加者同士の情報交換が行われ、社内の接遇研修の実施頻度や時間、対象職員の職種、研修項目等、また、社外研修への参加状況等について詳細な情報が提供されるとともに、抱えている課題についても情報交換されました。ディスカッションでは、駅業務等を外部委託している場合の受託事業者の職員教育について、委託事業者としてどのように関与できるかという難しい課題について、お互いの経験や実施事例を出し合っ、議論を深めましたが、残念なことに時間が足りず、結論を出すには至りませんでした。



この「接遇」の教育・訓練については、各参加事業者とも重要な課題として捉えていることが共通認識され、参加者からは、引き続いて研究課題として取り上げて欲しいとの声が寄せられました。

【お知らせ】

☆協会 HP に、【「SUBWAY」2月号】を掲載しました、ご覧ください。

【主な掲載記事】

- ・「巻頭随想」・・・林 文子横浜市長
- ・「解説」・・・ 地下鉄事業に対する地方財政措置の変遷
- ・「特別寄稿」・・・名古屋市営地下鉄開業 60 年の歴史を超えて
- ・「特集」・・・「CSR 活動への取り組み」福岡市、小田急、東武、近畿日本鉄道
- ・「歴史シリーズ」・「京阪電気鉄道開業 107 年の軌跡」
- ・「車両紹介」・・・「日暮里・舎人ライナー 320 形車両」「丸ノ内線 500 形車両復元プロジェクト」
- ・「沿線散策」・・・京都市「桜前線ぶらり散策」
- ・「賛助会員だより」・・・「安部日鋼工業」、「八千代電設工業」「株新曜社」
- ・「世界あちこち探訪記」・・・ブエノスアイレス編

(注) 必要に応じ、社内へ転送、回覧などをお願いします。

配信先を変更又は追加した方がよい場合は、新しい配信先の職名、氏名及びメールアドレスをお知らせ下さい。

本短信について、ご意見をお寄せ下さい。

連絡先: mukaida@jametro.or.jp