

平成18年度の取り組み

1 経営体制の強化

(1) 人件費の抜本的な効率化

ア 給料表の見直し等による給与の見直し

(ア) 給料表の見直し

平成19年度以降の企業職給料表(2)適用職種への新規採用職員に適用する、国の行政職俸給表(二)に準じた新たな給料表を検討した。

(平成19年4月に新たな給料表の適用を開始)

(※)「企業職給料表(2)」 バス乗務員、地下鉄乗務員、地下鉄駅務員、技工等の現業職職員に適用される給料表

(イ) 給与カット

平成18年4月から、上記(ア)の制度が適用されない職員について、給料、管理職手当、地域手当、超過勤務手当、休日勤務手当及び特殊勤務手当(時間差手当)を対象として給与カットを実施している。

【給与カット率】

企業職給料表(1)適用職員 5%

企業職給料表(2)適用職員 8%

管理職：課長級10%、部長級11%、局長級12%、管理者13%

(ウ) 給与制度等の見直し

a 昇給・昇格制度の見直し

企業職給料表(2)適用職員について、職務・職責が適正に反映されるような給与制度とするため、昇給・昇格制度の見直しを検討した。

(平成19年4月から実施)

b 諸手当の見直し

○ 特殊勤務手当経過措置の廃止

仕業手当や業務手当(一部除く)について、平成13年度から、同年度以降採用者への支給を廃止。在職者に対しては支給額を1/2とする経過措置を講じていたが、平成18年4月、在職者に係るこの措置を廃止した。

○ 年末年始勤務手当の廃止

平成18年度より、年末年始(12月29日から1月3日)の勤務に対して支給される手当を廃止した。

(エ) 福利厚生事業の見直し

職員互助会への負担金を縮減

イ その他の人件費削減策

(ア) バスの管理の委託

○ 大森営業所における実施

大森営業所における平成19年度からの実施について、平成18年7月25日に開催した「バス営業所の管理の受託者選定委員会」の選定結果をふまえ、7月26日に受託事業者を名鉄バス株式会社に決定した。その後、国土交通省の通達に基づき5年間の基本協定を締結、管理の受委託についての国土交通大臣の許可を得るとともに平成19年4月からの管理の委託の開始に向け協議を進め、平成19年3月に委託契約を締結した。(平成19年4月1日から管理の委託を開始)

(※)「管理の委託」 市バス車両を使用し、市バスの運賃制度を適用するなど、交通局の経営責任のもとに、受託事業者がバスの運転・運行管理・車両整備業務を一体として行うもの

(イ) 地下鉄上飯田線運転業務の委託

平成19年4月からの運転業務委託の開始に向け、受託事業者である名古屋鉄道株式会社と協議を進め、平成19年3月に委託契約を締結した。(平成19年4月1日から運転業務の委託を開始)

(ウ) 業務の再雇用・嘱託化の拡大

○ バス運転業務、地下鉄駅務業務の再雇用・嘱託化を引き続き実施

(エ) 業務見直しによる職員の削減

○ 車両保守業務の効率向上による業務の見直し等

○ 職員定数の増減

(単位 人)

区分		17年度予算(A)	18年度予算(B)	増減(B)-(A)
バス	一般職員	1,640	1,620	△ 20
	再雇用・嘱託職員	850	827	△ 23
	計	2,490	2,447	△ 43
地下鉄	一般職員	2,745	2,729	△ 16
	再雇用・嘱託職員	358	358	0
	計	3,103	3,087	△ 16
計	一般職員	4,385	4,349	△ 36
	再雇用・嘱託職員	1,208	1,185	△ 23
	計	5,593	5,534	△ 59

(2) 経費等の削減

ア 経費の削減

(主な取り組み)

(ア) 委託業務全般の見直しによる削減

- ・ 名古屋バスターミナル案内所の廃止による案内業務委託の減
- ・ 地下鉄車両整備の業務委託における作業効率化による人員見直し
- ・ 地下鉄駅や地下鉄車両の清掃業務委託における清掃回数見直し
- ・ 乗車券発行機器等の点検整備業務委託における点検回数見直し 等

(イ) 水道光熱費の削減等その他経費の削減

○ 収支状況をふまえた適正な予算執行

経済変動等に対処するため、義務的経費等を除き、修繕費は5%、その他経費は10%配当留保するとともに、収支状況をふまえ1年分を分割して配当した。

○ 市バスのエコドライブ運動の実施

アイドリングストップを始めとした省エネ運転に取り組むことで、軽油使用量の節減に努めた。

(ウ) 長期継続契約の導入

経常的かつ継続的な役務の提供を受ける契約についてコスト削減が可能となる長期継続契約を、栄バスターミナルの案内業務、地下鉄車両の清掃及び消毒業務の委託(一部)、及び建築物の環境衛生管理業務の委託の契約において新たに導入した。

イ 建設改良費の削減

(ア) 地下鉄桜通線野並・徳重間の建設費の削減

地下鉄桜通線鳴子北駅、相生山駅、神沢駅、徳重駅及び徳重車庫の土木工事にかかる発注において、施設規模の適正化や新技術の導入、設計仕様・積算基準の見直しなどによるコスト削減に努めた。

(全体の建設費は、当初計画の1,168億円から990億円への削減を目標)

(注)工事発注は、神沢駅のみ平成18年6月、その他は平成18年2月。駅名は仮称

(イ) 広告付き上屋整備事業によるバス停留所整備費の削減(民間活力の導入)

区分	18年度設置数	18年度末設置率
広告付き上屋の設置	53基	20% (59基/300基)

(注)18年度末設置率は、計画期間中の広告付き上屋設置目標300基に対する割合

ウ 外郭団体の見直し

(株)名古屋交通開発機構と(社)名古屋市交通局協力会の統合に向け調整した。(平成19年4月1日に統合)

エ 調達方法の見直し

- 入札後資格確認型一般競争入札の本格実施を開始した。
(5千万円以上24億1千万円未満の工事請負を対象)

(※)「入札後資格確認型一般競争入札」一般競争入札の適用対象を拡大し、競争性・透明性を高めるとともに、入札事務の軽減を図るため、従来、入札前に実施していた入札資格の審査を、入札後に実施する一般競争入札。

○工事請負の契約方法

金額	主な契約方法
24億1千万円以上	一般競争入札
5千万円以上24億1千万円未満	入札後資格確認型一般競争入札(本格実施)
250万円超5千万円未満	入札後資格確認型一般競争入札(試行実施)、指名競争入札
120万円超250万円以下	指名競争入札
120万円以下	随意契約

- 地下鉄桜通線鳴子北駅、相生山駅、神沢駅、徳重駅及び徳重車庫の土木工事にかかる発注において契約後VEを試行導入した。

(※)「契約後VE」民間の技術開発の積極的な活用により、工事の目的物の機能、性能等を低下させることなく、建設工事のコスト縮減が可能となる工事材料、施工方法等に係る変更の提案を、契約締結後に受け付ける方式

オ 民間のコスト管理の専門家などの活用

- 完了した改修工事を対象とし、計画、設計、積算、契約方法に関するコスト管理の観点からの検証と評価を、専門のコンサルタント会社へ委託した。
- 東京地下鉄株式会社のコスト管理部門職員を講師とするコスト縮減の取り組みや成果などに関する研修を、技術職を対象として実施した。

2 お客様サービスの向上

(1) 安心・安全な市バス・地下鉄

ア 事故防止の取り組みの強化

安全管理体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> 道路運送法及び鉄道事業法の改正(平成18年10月1日施行)をふまえ、バス・地下鉄事業における輸送の安全確保に関する業務を統括管理する安全統括管理者の選任や安全管理規程の制定を行った。
事故発生原因の調査及び事故防止対策の徹底	<ul style="list-style-type: none"> 事故総合対策検討委員会を開催し、事故防止等の安全対策を総括するとともに、重大又は特殊な事故に関する発生原因の調査及びその防止対策の徹底を図っている。 安全輸送対策検討委員会、各部の幹事会、各所属の検討会において、労働組合との協同により、安全輸送の確保対策や事故防止等についての検討を行っている。
日常の点呼、業務習得、添乗・巡回指導	<ul style="list-style-type: none"> バス営業所、地下鉄駅務区・運転区において、幹部職員による早朝点呼立会いを平成18年6月に実施するとともに、バス乗務員に対する本庁・営業所職員による集中添乗を実施し、事故防止の徹底及び接客サービスの向上を図った。
安全に関する研修カリキュラムの充実、外部専門家などの活用	<ul style="list-style-type: none"> 入局5年目のバス乗務員を対象に、外部教育機関において、運転操作技術、順法運転、安全運転についての研修を、新たに実施した。
事故再発防止に向けた職員への指導	<ul style="list-style-type: none"> 有責事故発生職員を対象とした現場の管理職員による再発防止の指導を行っている。
職員の事故防止に対する意識の徹底	<ul style="list-style-type: none"> 市バス営業所、地下鉄駅務区・運転区を対象として「無事故・接客向上」コンクールを実施し、職員の事故防止に対する意識の徹底や接客サービスの向上に努めている。 安全総点検を平成18年12月から翌年1月にかけて実施し、市バス・地下鉄の輸送、車両、施設について自主点検等を通じた安全性の向上を図るとともに、安全輸送に対する意識高揚を図った。
防災訓練の実施	<ul style="list-style-type: none"> 突発的な大規模地震の発生を想定した防災訓練を実施するとともに、地下鉄におけるテロを想定した対処訓練を、県警、自衛隊、消防局等との合同により実施した。

イ 地下鉄駅の火災対策設備の整備

国の地下鉄道の火災対策基準に基づく「火災対策緊急整備計画」により、避難通路やホーム階の排煙対策などについては、平成20年度末までに完了するよう順次整備を進めるとともに、職員に対する初動マニュアルの研修及び所轄消防署と連携した消防訓練を順次実施した。

ウ 地下鉄車両の連結部転落防止外ホコの設置

区 分	18年度設置数	18年度末設置率
連結部転落防止外ホコの設置	12編成	63% (83編成/131編成)

エ 「こども110番の駅」活動の実施

平成18年4月から、不審者から逃れるために逃げ込んできたこどもの保護などを目的とする、「こども110番の駅」活動に取り組み、「こども110番の駅」であることを表すステッカー(きかんしゃトーマス)を駅長室、改札窓口に掲出している。

(2) 快適にご利用いただきやすい市バス・地下鉄

ア 市バス運行のサービス改善

地域巡回バスにおける専用停留所の新設や経路変更	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域巡回バス専用停留所を30停(52箇所)新設するとともに、片側しかなかったバス停留所10箇所において両方向の利用を可能にするため、バス停を増設。これにより地域巡回バスの平均停留所間隔は、400mから380mに短縮。(平成18年3月31日) ・ 瑞穂巡回系統でバス停を2停増設するとともに、一部の経路を変更。(平成18年11月1日)
市バスの地下鉄駅前広場への乗り入れ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 八田駅前広場の供用開始に伴い、市バス系統の一部延長などにより、3系統を駅前広場に乗り入れ。(平成18年3月31日) ・ 大曾根西駅前広場の供用開始に伴い、市バス6系統を駅前広場に乗り入れるなど、停留所位置を変更。(平成18年12月21日)
市バスのダイヤ改正	<p>(主なダイヤ改正)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客様をバス停でお待たせしない時刻表どおりの運行をするため、道路交通の影響によるバス運行の遅れなどを考慮したダイヤ改正を157系統で実施。(平成18年3月31日) ・ 名鉄本線鳴海・左京山間の高架化による踏切廃止に伴うダイヤ改正を実施。(平成18年11月25日)

イ 接客サービスの向上への取り組み

<p>お客様からの苦情・賞詞等の集約・分析</p>	<ul style="list-style-type: none"> 「お客さまのご意見検討委員会」において、お客様からの苦情・賞詞等を集約・分析し、改善に向けて検討。接客サービスの模範事例や課題事例を各職場で活用することにより、苦情ゼロを目指す取り組みを行った。 お客様の意見を受けて実現した施策の交通局ウェブサイトにおける紹介を開始した。 								
<p>研修の充実</p>	<ul style="list-style-type: none"> 外部専門家を活用した接客サービス研修の実施 <table border="1" data-bbox="552 573 1425 943"> <thead> <tr> <th data-bbox="552 573 778 618">区分</th> <th data-bbox="778 573 1425 618">内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="552 618 778 779">運輸職場 新任職制研修</td> <td data-bbox="778 618 1425 779">新任のバス営業所長や駅務区長等を対象に、接客サービスに必要な知識や運輸職場の職員に対する適切な指導方法についての研修を新たに実施</td> </tr> <tr> <td data-bbox="552 779 778 864">業務習得</td> <td data-bbox="778 779 1425 864">苦情事例をもとにしたクレーム対応の向上を図るための研修を実施</td> </tr> <tr> <td data-bbox="552 864 778 943">養成研修</td> <td data-bbox="778 864 1425 943">地下鉄助役・駅務員、バス助役・乗務員を対象とした接客サービス研修を実施</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> 車いす利用などの障害者の方を講師としたバリアフリー研修 身体障害者等の多様なニーズ・特性を理解し、障害に応じた介助ができるよう、施設・機器の操作方法や対応が適切にできるようになるための研修を実施した。 	区分	内容	運輸職場 新任職制研修	新任のバス営業所長や駅務区長等を対象に、接客サービスに必要な知識や運輸職場の職員に対する適切な指導方法についての研修を新たに実施	業務習得	苦情事例をもとにしたクレーム対応の向上を図るための研修を実施	養成研修	地下鉄助役・駅務員、バス助役・乗務員を対象とした接客サービス研修を実施
区分	内容								
運輸職場 新任職制研修	新任のバス営業所長や駅務区長等を対象に、接客サービスに必要な知識や運輸職場の職員に対する適切な指導方法についての研修を新たに実施								
業務習得	苦情事例をもとにしたクレーム対応の向上を図るための研修を実施								
養成研修	地下鉄助役・駅務員、バス助役・乗務員を対象とした接客サービス研修を実施								
<p>職員の意識啓発</p>	<ul style="list-style-type: none"> 接客サービス向上期間の設定（第1回：4月、第2回：10月）や、日常の点呼、業務習得、朝礼等さまざまな機会の活用により、平成18年度の重点項目である「お客様により第一印象をお持ちいただく」、「高齢のお客様・障害のあるお客様・不慣れなお客様等への気配り」、「電話応答の向上」の徹底に努めた。 								
<p>自らの接客サービスへの評価を認識し、サービス改善に結びつける仕組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> 職員が自らの接客サービスに対するお客さまの評価を認識できるようにするため、職員に関する賞詞・苦情による指導や業務習得、日常の点呼、教育指導員等による巡回・添乗指導、係長級以上の職員等によるメッセージカードの手渡しなどを行った。 								
<p>耳マークの掲出</p>	<ul style="list-style-type: none"> 平成18年4月から、聴覚障害者の方に筆談等による案内をお知らせする「耳マーク」を地下鉄駅や市バス営業所等に掲出している。 平成19年1月から、全市バス車両内に筆談具（ノートとボールペン）を設置するとともに、耳マーク及び「筆談具あります」の表示を料金箱横に掲出している。 								

妊産婦にやさしい環境づくり	・「マタニティマーク」の掲出(平成19年4月開始) 市バス・地下鉄車内の優先席マークの近くにステッカーを掲出
---------------	---

ウ バリアフリー化の推進

(ア) ノンステップバスの導入

区 分	18年度導入数	18年度末導入率
ノンステップバスの導入	140両	43%(437両/1,027両)

平成18年3月31日から、ノンステップバスを新たに17系統に導入し、市バス161系統中、82系統(51%)でノンステップバスを運行。

(イ) エレベーター等の整備による車いすルート1ルート確保

(ウ) 車いす使用者対応トイレの整備

区 分	18年度整備数	18年度末整備率
エレベーター等による車いすルート1ルート1ルートの確保	5駅	87%(72駅/83駅)
車いす使用者対応トイレの整備	3駅	88%(73駅/83駅)

(エ) 音響・音声案内装置等、地下鉄駅のバリアフリー施設の整備

区 分	18年度整備数	18年度末整備率
地下鉄駅改札口音響案内の整備	2駅	43%(36駅/83駅)
地下鉄トイレ音声案内の整備	12駅	59%(49駅/83駅)
ベビーベッドの整備	6駅	67%(56駅/83駅)
ベビーチェアの整備	7駅	54%(45駅/83駅)
視覚障害者用誘導ブロックの整備	14駅	68%(48駅/71駅) ※
移動案内情報(視覚障害者用地下鉄アクセスガイド)の作成	11駅	24%(20駅/83駅)

※ 整備率は、今後、平成22年度までにエレベーター整備に合わせて整備する駅及び名鉄管理駅である上小田井駅を除く駅数に対する値。

(オ) サービス介助士の充実

高齢者や身体障害者の方の介助に関する専門の知識、技術を習得したサービス介助士の資格を有する職員の拡大

区 分	新規資格取得者数	合計
バス	10名	10名
地下鉄	107名	119名

18年度末で、人事課研修担当者等を含め、合計134名

エ ICカード乗車券の導入

平成22年度導入に向けて、ICカード乗車券のサービス内容、システムについて検討を進めた。

- (基本のサービス内容)
- ・ プリペイド方式
 - ・ ユリカ、定期券等をICカード乗車券化
 - ・ 利用実績に応じたマイレージポイントの採用
 - ・ 名鉄などとの共通利用

オ バス停留所施設の整備

区 分	18年度整備数	18年度末整備率
照明付き標識	114基	93% (2,764/2,977基)
上屋	18基	97% (1,363/1,404基)
ベンチ	53基	91% (990/1,088基)

カ 地下鉄駅の案内表示等の改修

(ア) 案内表示の改修

エレベーター等整備にあわせて案内表示を改修している。

区 分	18年度整備数	18年度末整備率
案内表示の改修	2駅	86% (71駅/83駅)

(イ) メロディサインの導入拡大

平成19年3月に、メロディサインを、上飯田線を除く全線に導入した。

キ 乗り継ぎ利便性の向上

(ア) 乗り継ぎ案内の充実

地下鉄構内から地上のバス停留所までの案内表示がわかりやすくなるような改善について検討した。平成18年度は、6駅(大曾根、黒川、新瑞橋、桜山、八事、中村公園)で案内表示の改善を試行実施した。

(平成19年度は、地下鉄全駅を対象に実施)

(イ) 地下鉄乗り換え駅構内における案内サービスの向上

駅構内が広く構造が複雑である乗り換え駅において、案内表示がわかりやすくなるような改善について検討した。平成18年度は、上前津駅で案内表示の改善を試行実施した。

(平成19年度は、乗り換え駅全12駅を対象に実施)

ク お客様のニーズをふまえた地下鉄駅構内店舗の展開

新たに5店舗が開店し、平成18年度末で累計26店舗となった。

ケ 定期券購入の利便性向上

区 分	内 容		
インターネット予約定期券の受取場所の拡大 (平成18年4月)	サービスセンター(9カ所)や市バス営業所(10カ所)に加え、地下鉄の主要駅(21駅)にも拡大した。		
サービスセンター営業時間の変更 (平成18年4月)	仕事や買物帰りのお客様にも余裕をもって定期券を購入いただけるよう、営業時間を見直した。		
	区 分	見直し前	見直し後
	始業時刻	8時～9時	8時～10時
終業時刻	17時30分～19時	19時～20時	

コ 市バスの走行環境の改善

違法駐車対策等の更なる充実に向けて県警に要望した。

(3) 地球環境にやさしい市バス・地下鉄

ア 低公害バスの導入

イ アイドリングストップバスの導入

区 分	18年度導入数	18年度末導入率
低公害バスの導入	30両 (新長期規制適合車)	10% (99両/1,027両)
アイドリングストップバスの導入	140両	66% (629両/959両) (※ CNGバス68両を除く)

(※)「新長期規制適合車」平成17年10月から実施されたディーゼル自動車及びガソリン自動車の排出ガス規制に適合した自動車

(4) お客様への情報提供の充実

携帯電話やパソコン用ウェブサイトによるわかりやすい情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・ なごや乗換ナビの運用開始(平成18年4月) ・ 市バス・地下鉄による目的地までの時刻・経路・料金・所要時間の検索サービス。自家用自動車の代わりに市バス・地下鉄を利用した場合のCO₂削減量も表示する。
路線、時刻表、料金・乗車券、のりば案内等の情報をわかりやすく提供	<ul style="list-style-type: none"> ・ 料金PRポスターの掲出 ・ 料金パンフレット「インフォメーション」の発行 ・ 一日乗車券による施設割引パンフレットの発行 ・ 交通局PRの入った局オリジナル名刺を用いた、職員による局事業のPR ・ 名刺サイズの交通局PR用印刷物を用いた、職員による仕事や日常生活の中での局事業のPR

	<ul style="list-style-type: none"> ・ ぶらっ都名古屋の発行 ・ 夏休みお出かけ情報ちらしの発行及びポスターの掲出 ・ 高齢者向けのお出かけ情報リーフレットの配布 ・ 「市バス・地下鉄で出かける おすすめ散歩コースマップ」の発行 ・ 5ヶ国語による案内パンフレットの発行
路線の維持にかかる情報のわかりやすく効果的な提供	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市バスの系統別営業係数のPR [PR箇所] バス停の時刻表、バスターミナルのLED案内表示器、バス車内のポスター、交通局ウェブサイト、交通局ニュース
区役所や学校、地域団体との連携による、きめの細かい情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行事用一日乗車券等学校向けPRちらしの配布 ・ パンフレットの町内会回覧による新乗車券制度のPR ・ 地域団体や区役所、図書館、病院等における、地域巡回バス等のPRちらしの配布 ・ 新聞販売店に対し、付近のバス停留所の時刻表の作成・配布を依頼

(5) お客様のニーズの事業運営への反映

市民アンケート調査の定期的な実施	<ul style="list-style-type: none"> ・ バス通勤定期券、バス・地下鉄全線定期券、バス・地下鉄割引連絡定期券、特得60バス定期の購入者に対するアンケート調査 ・ ドニチエコきっぷの利用者に対するアンケート調査
地域住民の意見要望を直接伺う機会の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市営交通懇談会(全16区に設置)の開催 区政協力委員会委員長始め地域団体の代表等との懇談会を開催した。 ・ 「市バス・地下鉄 地域懇談会」の開催(全16区・5支所管内で開催、参加者数 1,234人) 市営交通事業の現状、経営改革計画の取り組みをご説明し、市バス・地下鉄の一層のご利用をお願いするとともに、ご意見を伺った。
さまざまな機会を捉え寄せられるご意見の収集・分析	<ul style="list-style-type: none"> ・ すべての職員がお客様からいただいたご意見を集約するため、「大きな耳の箱」を設置。(平成19年3月開始)

インターネットを活用したアンケートの拡充	・ ネットモニターアンケートの充実 平成18年度から、モニター数を500人から1,000人に拡充するとともに、年間実施回数を3回から5回に拡充した。	
	(調査内容)	
	第1回	新乗車券制度の認知度調査
	第2回	ウェブサイト認知・利用度やサービス改善要望、ラッピングバスの印象についての調査
	第3回	ラッピングバスデザインについての調査
	第4回	市バス・地下鉄 お客さま重要度・満足度調査
第5回	地下鉄上前津駅の案内表示の調査	

3 利用促進・附帯事業の拡大

(1) 利用促進

○有料乗車人員(1日当たり、敬老等除く)

(単位 人)

区分		17年4月 ～18年2月	17年4月 ～18年2月 (万博除く)(A)	18年4月 ～19年2月 (B)	増減率(%) ((B)-(A))/A
バス	定期外	125,372	124,657	124,985	0.3%
	定期	69,019	69,019	79,729	15.5%
	計	194,391	193,676	204,714	5.7%
地下鉄	定期外	560,977	540,673	542,404	0.3%
	定期	495,911	495,911	511,697	3.2%
	計	1,056,888	1,036,584	1,054,101	1.7%

○乗車料収入(敬老等除く)

(単位 百万円・税抜)

区分		17年4月 ～18年2月	17年4月 ～18年2月 (万博除く)(A)	18年4月 ～19年2月 (B)	増減率(%) ((B)-(A))/A
バス	定期外	6,782	6,743	6,709	△0.5%
	定期	2,438	2,438	2,664	9.3%
	計	9,220	9,181	9,373	2.1%
地下鉄	定期外	38,394	36,998	36,745	△0.7%
	定期	19,616	19,616	20,261	3.3%
	計	58,010	56,614	57,006	0.7%

ア 乗車券制度の改善

<p>バス通勤定期券の 全線化 (平成18年4月)</p>	<p>バス通勤定期券(1乗車)の料金で全線(ガイドウェイバスシステム志段味線の一部区間を除く)が利用できるよう、バス全線定期券の料金を通勤定期券(1乗車)の料金に見直し</p> <p>○バス全線定期券の料金</p> <table border="1" data-bbox="587 412 1329 582"> <thead> <tr> <th>区 分</th> <th>変更前</th> <th>変更後</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1か月</td> <td>13,500円</td> <td>9,000円</td> </tr> <tr> <td>3か月</td> <td>38,480円</td> <td>25,650円</td> </tr> <tr> <td>6か月</td> <td>72,900円</td> <td>48,600円</td> </tr> </tbody> </table> <p>○バス(全線)・地下鉄割引連絡定期券の料金(例:地下鉄1区)</p> <table border="1" data-bbox="587 689 1329 891"> <thead> <tr> <th>区 分</th> <th>変更前</th> <th>変更後</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1か月</td> <td>17,330円</td> <td>13,730円</td> </tr> <tr> <td>3か月</td> <td>49,390円</td> <td>39,130円</td> </tr> <tr> <td>6か月</td> <td>93,580円</td> <td>74,140円</td> </tr> </tbody> </table> <p>(4月～翌年2月の販売実績の比較) 17年度 269,000枚 → 18年度 291,000枚</p>	区 分	変更前	変更後	1か月	13,500円	9,000円	3か月	38,480円	25,650円	6か月	72,900円	48,600円	区 分	変更前	変更後	1か月	17,330円	13,730円	3か月	49,390円	39,130円	6か月	93,580円	74,140円
区 分	変更前	変更後																							
1か月	13,500円	9,000円																							
3か月	38,480円	25,650円																							
6か月	72,900円	48,600円																							
区 分	変更前	変更後																							
1か月	17,330円	13,730円																							
3か月	49,390円	39,130円																							
6か月	93,580円	74,140円																							
<p>バス・地下鉄全線 定期券の料金見 直し (平成18年4月)</p>	<p>○バス・地下鉄全線定期券の料金</p> <table border="1" data-bbox="587 1099 1329 1200"> <thead> <tr> <th>区 分</th> <th>変更前</th> <th>変更後</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1か月</td> <td>20,800円</td> <td>18,200円</td> </tr> </tbody> </table> <p>(4月～翌年2月の販売実績の比較) 17年度 3,500枚 → 18年度 7,900枚</p>	区 分	変更前	変更後	1か月	20,800円	18,200円																		
区 分	変更前	変更後																							
1か月	20,800円	18,200円																							
<p>ドニチエコきっぷ (土日休日バス・地 下鉄一日乗車券) の新設 (平成18年4月)</p>	<p>利用日 土曜・日曜・休日、毎月8日(環境保全の日)及び土休日ダイヤ特別運行日</p> <p>料 金 大人600円、小児300円</p> <p>発売日 平成18年9月16日から、常時発売を開始</p> <p>発売場所 駅改札窓口や市バス車内で発売。9月16日から駅長室やサービスセンター等に拡大</p> <p>(4月～翌年2月の販売実績) 目標 7,300枚/日 → 平均 18,000枚/日</p>																								

特得60バス定期 (高齢者向けバ ス全線定期券) の試行実施 (平成18年4月)	発売期間 平成18年4月1日～平成19年3月31日 対象者 平成18年4月1日現在、60歳以上の方 適用区間 市バス全線(一部区間を除く) 料金 3か月 10,000円 (平成19年4月から本格実施) (4月～翌年2月の利用実績) 目標 4,000人/日 → 平均 5,000人/日
バス幼児料金の無 料化の拡大 (平成18年4月)	保護者1人が無料で同伴できる幼児の人数を、1人から2 人に拡大

- 平成19年2月から、通勤・通学定期券の有利性をPRするポスター掲出している。

イ ICカード乗車券の導入

ウ 利用の動機づけを図る方策

(ア) お出かけ情報の充実

- 夏休みお出かけ情報ちらしの発行及びポスターの掲出
- 高齢者向けのお出かけ情報リーフレットの配布
- ぶらっ都名古屋の発行
- 「市バス・地下鉄で出かける おすすめ散歩コースマップ」の発行

(イ) 市バス・地下鉄利用者に対する入場料割引・乗車券サービス等の実施

- ドニチエコきっぷや一日乗車券等の提示で入場料が割引になる観光施設の拡大 (全体で26施設)
 - ・ 割引施設に名古屋城、東山動植物園、東山スカイタワー、白鳥庭園、徳川園、ロボットミュージアム内ロボシンクを追加
 - ・ 一日乗車券による施設割引パンフレットの配布
- 商業施設における乗車券サービス
 - イオンは、ナゴヤドーム前店においてユリカ等利用者に対し、買い物時のポイントに応じユリカ等を進呈するサービスを実施している。
- ドニチエコきっぷの50万枚突破キャンペーン(平成18年7月9日～18日)及び100万枚突破キャンペーン(9月30日～10月10日)、ご愛顧感謝キャンペーン(平成19年2月10日～2月19日)

エ 高齢者・子どもを対象とした方策

(ア) 高齢者（60歳以上）に対するお出かけ情報の提供

- 高齢者向けのお出かけ情報リーフレットの配布
市内観光施設や百貨店の催しなどを紹介した高齢者向けのリーフレットを、高齢者の集まる施設等で配布している。

(イ) 市バス・地下鉄ファンクラブの充実

- 「ハッチーキッズクラブ」(小学校4年生から6年生を対象)を充実した。
 - ・ 交通局オリジナルグッズ割引券(50円分を5枚)を進呈
 - ・ 会報の配布(3回)
 - ・ 施設めぐりラリーの実施
 - ・ 駅探検隊の実施(10駅で22回実施)
 - ・ ファンの集い
 - ・ 会員専用列車ハッチーキッズクラブ号の運行(鶴舞線30周年企画)

(ウ) 学校との連携

- 副教材「みんなの市バス・地下鉄」(市バス・地下鉄の乗り方やマナーを分かりやすく説明)を作成し、市内小学2年生全員へ配布
- 行事用一日乗車券等の学校等向けPRちらしの作成・配布

(エ) 体験型の施設見学、イベントの実施

- 日進工場イベント(鶴舞線30周年記念)の実施(平成19年3月18日)

(オ) 市バス・地下鉄を利用したイベントの実施

- 夏休み子ども企画券「1DAYお子サマーパス2006」を活用したスタンプラリー「ポケモンサマーラリー2006 in ナゴヤ」の実施
- 「第8回にっぽんど真ん中祭り」と連携したスタンプラリー「地下鉄DEどまつりラリー」の実施
- 学園祭と連携したスタンプラリー「学園祭へ行こう！2006 地下鉄DEラリー」の実施

オ 料金・乗車券のPR

- 「値下げ断行」、「乗り放題メニュー増加」、「なごや乗換えナビ」を同時にPRする3連ポスターの掲出
- ドニチエコきっぷにかかるポスターの掲出
 - ・ 夏休みの親子でのドニチエコきっぷ利用促進
 - ・ ドニチエコきっぷの事前発売及び発売場所拡大
 - ・ ドニチエコきっぷ年末年始の利用促進
 - ・ ドニチエコきっぷの利用者アンケート結果と利用促進

- 通勤・通学定期券の有利性をPRするポスターの掲出
- 新乗車券制度PRパンフレットの配布及び、町内会回覧
- 一日乗車券施設割引パンフレットの配布
- 行事用一日乗車券等学校向けPRちらしの配布
- 料金パンフレット「インフォメーション」の配布

カ 企業等への営業活動の推進

(ア) 省エネルギー法の改正をふまえた営業活動

(イ) 定期券販売促進のための営業活動

- 企業への営業活動(平成18年8、9月)

通勤定期券の一括購入の販売促進や、企業の定期券購入の実態調査などを目的とし、係長級以上職員232人が、名古屋市内525社(従業員300人以上)等に対し、電話や訪問による営業活動を実施した。

キ 地下鉄駅・市バス営業所におけるキャンペーン等の展開

- 地下鉄駅、バス車内、バスターミナルにおいて、新乗車券制度のPR活動・販売活動を実施
- 夏休み乗車券「1DAYお子サマーパス」、「ドニチエコきっぷ」のPRと合わせ、夏休みの利用促進のPR活動を実施
- 区民まつりなどのイベントに参加し、PR活動・販売活動を実施
- 市バス・地下鉄の日キャンペーンの実施
- 「市バス・地下鉄沿線 おすすめ散歩コースをみんなで歩こう！」の実施
- 地下鉄クリスマス・イベント「ハッチー・サンタが駅にやってくる！」
クリスマスツリーの駅構内(10駅)・バスターミナル(2箇所)への設置や、ハッチー・サンタの登場との記念撮影(5駅)を行った。
- 鶴舞線30周年記念事業
日進工場イベントや「鶴舞線てくてくウォーキング」の開催、記念グッズ(電車型目覚まし時計)の発売等を行った。

ク 集客施設・各種イベントとの連携

連携の対象	内容
東山動植物園	・ 「動物シリーズ」ユリカの発売(全4回) 平成19年3月に開園70周年を迎える東山動植物園への、市バス・地下鉄による来場者増を図る。
名古屋城本丸御殿復元事業	・ 「名古屋城本丸御殿復元特製ユリカ1000」の発売 発売金額1,100円(「本丸御殿積立基金」への寄附金100円を含む、名古屋城観覧料の割引券付き) ・ 本丸御殿を絵柄とするユリカの発売

連携の対象	内容
にっぽんど真ん中祭り	・ 記念ユリカの発売 ・ スタンプラリー「地下鉄DEどまつりラリー」の実施 ・ どまつり写真展の名古屋・矢場町駅の実施
名古屋まつり	・ 記念ドニチエコきっぷの発売
ナゴヤドーム 及び隣接する大規模 商業施設	・ 「ドラゴンズ・トレイン」の運行およびドラゴンズ展示「ドラゴンズロード」の実施 ・ 中日ドラゴンズ優勝記念ユリカの発売
テレビ塔	テレビ塔のリニューアルに合わせて、一日乗車券、ドニチエコきっぷによる入場料割引を、地下鉄駅イベント案内コーナー等へのタイアップポスター掲出によりPR
学園祭	学園祭と連携したスタンプラリー「学園祭へ行こう！2006 地下鉄DEラリー」の開催

(2) 附帯事業収入の拡大

ア 新たな広告手段の開発

○ 駅マルチ広告

駅のホームや改札口付近のまとまった空間で、複数の柱などを集中的に使用する広告。(名古屋駅、栄駅、金山駅、伏見駅の各駅構内で実施)

○ 地下鉄駅名板下広告

駅ホームの駅名板の下に、駅に近接する企業、施設の名称を表記する広告。(平成18年4月1日から、栄駅など13駅で掲出開始)

○ 映像広告

[駅ホームの映像広告]

駅ホームに設置した42インチ液晶ディスプレイに、広告、ニュース、行政広報、交通局広報などを表示(栄駅、伏見駅の3箇所で実施)

[駅ホーム軌道内の映像広告]

軌道内に設置した80または100インチのスクリーンへプロジェクターにより映像を投射し、広告、ニュース、行政情報、緊急時の災害情報などを提供(平成18年12月開始)

○ 超大型広告ボード:通称「名古屋駅ビッグウォール」

地下鉄東山線名古屋駅ホームの片側縁端部に大型広告ボードを整備。(平成19年2月開始)

イ お客様の利便性向上の視点からの展開

- 公衆無線LANサービスが利用できる駅を10駅から81駅(名鉄管理駅である上小田井・上飯田駅を除く)に拡大した。

ウ ソフト施策の展開

オリジナルグッズを企画・販売した。

(発売したオリジナルグッズ)

- ・ ハローキティ根付(2回発売)
- ・ オリジナルピンバッジ(「地域巡回バス」「ハッチー」の2種)
- ・ ザ・バスコレクション(バス模型2台セット)
- ・ 電車型目覚まし時計(鶴舞線開業30周年記念グッズ)
- ・ 基幹バス運行25周年記念チョコQ

エ 資産の有効活用

○ 市バス旧那古野営業所用地の売却

平成17年度に、用地活用事業者の募集(事業者募集コンペ)を行い、選定委員会による事業計画の内容及び購入価額の総合的な審査をふまえ、実施事業者を決定した。(売却価額 152億円)

4 新たな組織風土づくり

◎ 交通局長から職員に向けた改革アピール

お客様の満足度を高め、経営改善を成し遂げるには、職員の意識改革が非常に大切であることを職員に浸透させるため、交通局長は、平成18年8月から12月にわたって地下鉄駅や市バス営業所など全32公所をまわり、意識改革の重要性を職員に直接訴えた。

(1) 研修の充実

- 外部専門家による接客サービス研修の充実
- 東京地下鉄株式会社のコスト管理部門職員を講師とするコスト縮減の取り組みや成果などに関する研修を、技術職を対象として実施

(2) 表彰制度等の活用

○ 表彰制度の充実の検討

お客様の満足度向上に貢献した職員を適切に評価するため、現場の所属長が日頃の業務遂行の中で確認した模範となる行為に対して、即時に評価し表彰できる「模範職員表彰 所属長表彰」を新設することにより、個人表彰制度を拡充する検討を行った。(平成19年4月から実施)

○ 優良職員に対する昇給短縮措置の検討

お客様の満足度向上に貢献した職員のうち、特別に優れた功績のある職員として、個人表彰のうち局長表彰及び部長表彰を受けた職員に対して、一定の

昇給短縮措置を行う昇給制度の見直しの検討を行った。(平成19年4月から実施)

- 「コミュニケーション報酬」の検討

(3) 職員の積極的な参画

- 現場の意見を取り入れる、組織横断型プロジェクトの創設(「束ねる大きな輪」「稼ぐ手足の輪」「大きな耳の輪」「変える知恵の輪」)

平成18年11月、検討の結果を施策提案会で報告した

輪	提案した施策内容
稼ぐ手足の輪	・ 新聞販売店との提携による時刻表の新聞折込 ・ 名刺サイズの交通局PR用印刷物の配布
大きな耳の輪	・ 職員専用のお客様ご意見箱「大きな耳の箱」の設置
変える知恵の輪	・ 職場見学会の実施

- 業務改善運動「ハッチーカップ」の試行実施

33組の発表から優秀事例を選定し、最優秀賞を、名古屋市全体の業務改善運動である「なごやかカップ」へ推薦した。

- 地下鉄駅において、駅窓口に職員氏名を掲出(平成18年12月開始)
- 地下鉄車内における案内放送の際に、運転士と車掌の氏名を放送(平成18年12月開始)
- 市バス車内において、運転士が行き先のご案内をするとともに、所属と氏名を名乗り、安全快適運転の実行を宣言(平成19年3月から一部営業所で開始、平成19年4月から全営業所で実施)
- 職員提案制度の拡充
提案応募を呼びかけるチラシにより周知活動を行った。(平成18年4月開始)
平成18年度は前年度の約2.1倍にも上る176件の提案応募があった。
- 交通局PR入りの局オリジナル名刺を使った、職員による局事業のPR
- 名刺サイズの交通局PR用印刷物を使った、職員による仕事や日常生活の中での局事業のPR

(4) ISO9001の認証取得

平成19年中のISO9001認証取得に向けた品質マネジメントシステムの構築に取り組んだ。

(5) 管理職員による率先垂範

- 係長級以上の職員等が渡すメッセージカードによる運輸現場職員の鼓舞
- 早朝点呼の立会いなど、現場職員との積極的なコミュニケーション

5 市民・利用者との協働

(1) 「市営交通事業」を支え、育てていくための利用運動の展開

- 「市営交通懇談会」「市バス・地下鉄 地域懇談会」「交通局出前講座」における、交通局の現状などの情報提供とご利用のお願い
- 市バス・地下鉄ファンクラブ「ハッチーキッズクラブ」の拡充
- 市バス・地下鉄環境家計簿モニターの実施
自家用乗用車の代わりに市バス・地下鉄を利用した場合のCO₂削減量を、「なごや乗換ナビ」の機能を活用して記録するもの。(モニター完了者 190人)

(2) 市民・利用者との連携した活動

- ばすちか‘お助け’ボランティアの拡充
市バス・地下鉄をご利用される際に、高齢者や障害者や不慣れな方などを見かけた場合、その方を助けていただく市民ボランティアを募集した。
(活動駅:全21駅(内、共通活動駅:10駅)、ボランティア:合計178人)
- 交通局退職者によるボランティア活動の試行実施
交通局退職者が知識や経験を活かし、地下鉄駅等において、催事などの際に乗客誘導や案内をサポートする制度を試行実施した。
- ボランティア活動に対する表彰(平成19年1月)
市民、お客様が継続的に行っている、地下鉄駅やバスターミナルなどにおける、清掃・整理、生け花、案内誘導などのボランティア活動に対して感謝の意を込め、表彰した。(表彰された方 19名9団体)

6 市の交通政策との連携

(1) 使いたくなる公共交通の実現

- 公共交通エコポイントの本格実施(平成18年10月開始)
地下鉄駅構内にICカードリーダーを設置した。(設置駅:名古屋、栄、金山、ナゴヤドーム前矢田、八事)
- 東海通(市道東海橋線)明德橋交差点・東海通交差点間の約4kmにおけるPTPS(公共車両優先システム)の導入(平成18年3月31日)

(2) 環境にやさしいライフスタイルの実現

- ノーカーデー「なごやカーフリーデー」のPR

参考資料

1 組織横断プロジェクトチームによる提案

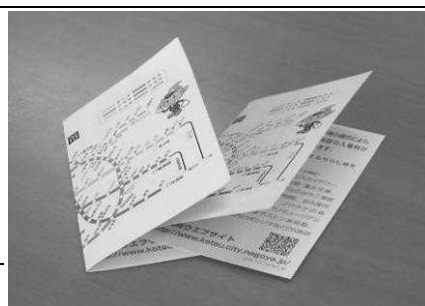
(1) 「稼ぐ手足の輪」による提案

○ 提案1 【時刻表の新聞折込】

趣旨	新聞販売店に対して、壁に貼るなどして利用できる広告付き市バス時刻表の作成及び新聞への折り込みなどによる配布を働きかける。時刻表配布により、新聞販売店は新聞購読者へのサービス向上や販売店のPR、地域貢献が可能となり、また交通局は経費をかけずにお客様の利便向上を図り、市バスのPRが可能となる。
実施状況	平成18年度は、全市バス営業所から、新聞販売店に対し、施策の趣旨を説明し、協力を依頼。

○ 提案2 【いつでもどこでもセールス】

趣旨	名刺サイズの交通局PR用メッセージカードを作成し、交通局職員全員が、仕事に限らず日常生活の中で、市民等に配布しながら局事業をPRし、乗車券・グッズの販売促進等による増収を図る。
実施状況	平成18年11月、PR用メッセージカードを作成し、全職員による配布を開始。



PR用メッセージカード

(2) 「大きな耳の輪」による提案

○ 提案 【「大きな耳の箱」の設置】


趣旨	お客様からいただいたご意見をもれなく集約するため、職員がお受けしたご意見をカードに記入し、投函箱「大きな耳の箱」に投函するもの。ご意見を貴重な経営資源として活用するとともに、取り組みを契機として職員がお客様第一主義を自覚し、接客サービス向上につなげる。
実施状況	「大きな耳の箱」を各所属に設置し、毎月3日を「大きな耳の日」としてお客様のご意見を集約する。平成18年3月から実施。



大きな耳の箱

(3) 「変える知恵の輪」による提案

○ 提案 【職場往来(ALL RIGHT!)見学会】

趣旨	職場見学会を実施し、実際に自分たちの目で他の職場の状況を見学し合うことにより、職場の垣根を取り除き、職場・職種を越えた職員同士の親近感を高め、明るく活力のある職場風土の構築を目指す。	
実施状況	平成19年2月、5職場において見学会を実施。見学の成果を職場にフィードバックするため、参加者は報告書を作成し、内容を見学職場に通知するとともに、局内に周知した。	
見学会の様子 (地下鉄工事現場)		
<見学職場と内容>		
職 場	内 容	
本庁	給与計算事務と局長室	
鶴舞線運転区	運転区、工場内(信号室)及び車両	
鳴尾営業所	早朝点呼と業務習得の見学及びバスの添乗等	
電気事務所	地下鉄駅弱電室内の設備	
工事事務所	桜通線野並・徳重間の工事現場と監督業務	

2 業務改善運動「ハッチーカップ」 優秀な取り組み事例

業務改善に積極的に取り組む意欲を高めるため、各職場における業務改善の取り組みの報告・発表を実施し、審査により、優秀な取り組み事例を表彰するもの。

平成18年度は試行的に実施し、平成18年10月19日に取り組み事例の発表会を開催した。平成19年度から本格実施する。

◎ 最優秀賞(ハッチー賞)【交通の新しいサービスの提供 (野並営業所)】

お得な乗車券や接客サービス向上への取り組みをPRするため、市バス料金箱側面に掲出する案内板や市バス営業所周囲に設置する大型看板を、職員をモデルにするなど創意工夫し、職員が協力して経費をかけずに製作した。また、瑞穂区民まつりにお絵かきバスを参加させ、そのバスを瑞穂巡回系統で定時運行した。

取り組みにより、職員のモチベーションが高められるとともに、ドニチエコきっぷの販売枚数も伸びた。また、お絵かきバスにより、市バスに親しみを持っていただき、マイバス意識を高めることができたと考える。



お絵かきバスの区民まつり参加



市バス営業所周囲壁面に設置した大型看板

☆ 市全体の業務改善運動「なごやカップ2006」への参加(平成18年12月19日)

最優秀賞に選ばれた野並営業所の取り組み事例は、市全体の業務改善運動である「なごやカップ2006」に推薦され、取り組みを発表した結果、最優秀賞に次ぐ、優秀賞に選ばれた。また、なごやカップには、緑営業所の取り組み「地下鉄桜通線 野並・徳重間建設工事にかかるバスの遅延対策」も参加した。

☆ 豊橋市の業務改善運動成果発表会への参加(平成19年2月9日)

さらに、野並営業所の取り組みは、豊橋市の業務改善運動成果発表会「やるまい ええじゃないか! スタジアム」においても改善事例として紹介された。また、「改善を楽しむ」をテーマとしたパネルディスカッションにおいて、営業所職員がパネリストと登場し、営業所における改善について熱く語った。

◎ **優秀賞【すべてのお客様の声に返信メール（広報広聴室）】**

交通局ウェブサイト寄せられるご意見について、18年度からは原則全てに対して可能なかぎり早く電子メールで回答することとした。回答に時間を要する場合は、回答にお時間をいただく旨を速やかに返信している。取り組みにより、回答に対してお礼のメールをいただくようになった。

◎ **優良賞【不慣れなお客さまに対する接客案内の向上（名城線西部駅務区）】**

駅における接客サービス向上のため、職場内研修である業務習得や出勤点呼等で接客の重要性を繰り返し啓発したり、接客に関する賞詞の事例を紹介したりするなど、接客にかかる職員の意識向上や職場風土の改善に取り組んだ。取り組みにより、お客様から職員へのお問い合わせが増え、接客に関する賞詞も増えた。

3 職員提案制度 実現した施策の一覧

(制度の概要)

収入増加や経費節減、お客様サービス向上などの業務改善に関する提案を職員(非常勤職員を含む)から募集するもの。

応募された提案は、効果性・採算性・具体性などの観点から審査を行い、1等級から4等級、努力賞、奨励賞、等外の評価を決定する。4等級以上と決定された提案は、採用提案として表彰するとともに提案内容の実施又は実施に向けた検討を行う。

(1) お客様サービスの向上

実現施策	関連した提案
<ul style="list-style-type: none"> 「マタニティマーク」を市バス・地下鉄車内の優先席マークの近くに掲出するとともに、市バス・地下鉄車内や駅構内にPRポスターを掲出(19年4月から実施) 	<ul style="list-style-type: none"> マタニティマークの配布 [18年度、4等級]

(2) 利用促進・附帯事業の拡大

実現施策	関連した提案
<ul style="list-style-type: none"> バス・地下鉄全線定期券を、企業等の団体名を記名人としても発行可能とする。(19年4月から実施) 	<ul style="list-style-type: none"> バス・地下鉄全線定期券の発売 [18年度、4等級]
<ul style="list-style-type: none"> 小児用ユリカの残額を、プレミアム及び手数料200円を差し引かず大人ユリカに積み増して交換。(19年4月から実施) 	<ul style="list-style-type: none"> 小児ユリカの払い戻し [18年度、4等級]
<ul style="list-style-type: none"> イオンが、ナゴヤドーム前店においてユリカ等利用者に対し、買い物時のポイントに応じユリカ等を進呈するサービスを実施している。(18年3月から実施) 	<ul style="list-style-type: none"> 買い物客に地下鉄料金をサービス [18年度、4等級] デパート駐車場料金サービスの代わりにバス地下鉄1日券 [17年度、4等級]
<ul style="list-style-type: none"> 東山動物園と連携した「動物シリーズ」ユリカの発売(18年度に4回発売) 	<ul style="list-style-type: none"> 新たなシリーズ企画「干支ユリカ」などの販売 [18年度、努力賞]

(3) 新たな組織風土づくり

実現施策	関連した提案
<ul style="list-style-type: none">職員による局事業のPR活動のため、表面に交通局ウェブサイトへのQRコード、裏面にドニチエコきっぷなどお得な情報をそれぞれ印刷した名刺台紙を作成。 (18年12月から実施)	<ul style="list-style-type: none">名刺台紙へのQRコードとお得情報の掲載 [18年度、4等級]
<ul style="list-style-type: none">交通局の安全に対する取り組みをPRするとともに、交通局のイメージアップと職員のモチベーション向上を図るため、保守部門職員の働く姿などを取り入れたポスターを作製し、駅や車内に掲示する。 (19年度上半に実施予定)	<ul style="list-style-type: none">局イメージアップポスターの作製 [18年度、4等級]

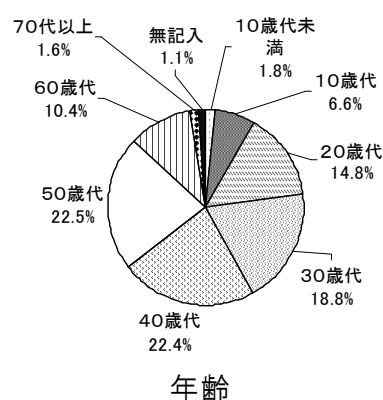
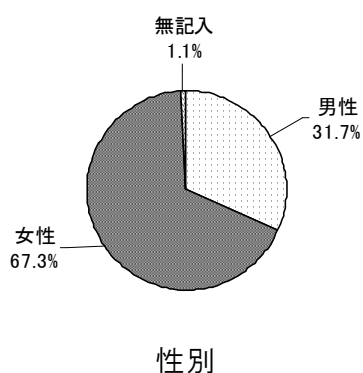
4 ドニチエコきっぷ利用者アンケートの結果

(1) アンケート調査の概要

調査日	平成18年10月7日(土)～9日(月・祝日)の3日間
調査対象	調査日にドニチエコきっぷを利用された方
実施方法	市バス全車内と地下鉄駅において、アンケート用紙を配布

(2) アンケート調査の結果

○ 回答者 合計2,981人



[質問1] ドニチエコきっぷを利用した理由は？(複数回答可)

第1位	ドニチエコきっぷはお得だから	85%
第2位	バスや地下鉄を何回も利用するから	80%
第3位	バス・地下鉄の両方を利用するから	45%
第4回	何度もきっぷを買わなくてもよいから	36%

[質問2] ドニチエコきっぷの利用の目的は？(複数回答可)

第1位	趣味・レジャー	57%
第2位	買い物	52%
第3位	通勤	11%

◎ バスや地下鉄を何回も利用する場合に、ドニチエコきっぷは、お得で便利だという魅力がはっきりと分かります。

[質問3] ドニチエコきっぷが無かったら、どうされましたか？

第1位	ユリカを利用した	48%
第2位	共通1日乗車券を利用した	21%
第3位	地下鉄1日乗車券を利用した	12%
第4位	現金により乗車した	11%
第5位	市バス・地下鉄を使わなかった	4%
第6位	出かけなかった	1%

◎ ドニチエコきっぷが無いければ市バス・地下鉄を利用しなかった、出かけなかったと回答された約5%の人を、市バス・地下鉄利用に誘導した効果がありました。

◎ このアンケート結果をポスターにすることで、お客さまにドニチエコきっぷの魅力を訴えました。

お客さまに
ドニチエコきっぷの
魅力を伺いました。
(全国・地方アンケート調査結果)

1位
なんととっても
料金がお得!!
おとな600円 こども300円
85%

2位
土・日・休・8日は
市バス・地下鉄
1日乗り放題!
80%

今度の週末は、ぜひあなたも
この魅力をお確かめください。
お求めは、バス車内、駅改札窓口、駅長室で。

名古屋交通局ホームページ <http://www.nagoya-city.jp> 名古屋交通局
Copyright © 2007 名古屋交通局. All rights reserved. 名古屋交通局 名古屋交通局
名古屋交通局特設サイトへ

(平成19年2月から掲出)