

(3) 管理の  
質・利用者サー  
ビスの向上の取  
組について

指定管理者の提案  
による回数券の導  
入や自転車ラック  
の寄附、電動空気入  
れの設置、傘や工具  
の無料貸出など市  
民サービスの向上  
を図っています。  
更なるサービスの  
向上を提案してく  
ださい。

◆親しみやすいスタイリッシュな制服の導入

当社は、職員の対応が自転車駐車場のイメージを決めると認識し、接遇マナー教育に力を入れております。職員一人ひとりのレベルの底上げを図り、より利用しやすい自転車駐車場を目指し渾身の努力をしております。

また、職員の清潔感や見た目の印象も自転車駐車場のイメージを大きく左右いたします。当社は明るく清潔感のある制服を採用し、総括責任者や教育グループ担当者による身だしなみチェックをしております。清潔感のある職員を配置し、親しみやすい自転車駐車場にしております。



当社職員の制服

◆サービスの向上はニーズの把握から

当社は、駐車場事業をサービス業と認識し、お客様の「安全・安心・快適」を第一に考えております。大前提として自転車駐車場を安全にご利用して頂くことが重要です。

また、当施設を利用して「笑顔が生まれる・気持ちが良い」と感じてもらえる自転車駐車場運営に取り組んでおります。

職員の接客対応が自転車駐車場のイメージに繋がると考え、接客マナー研修の機会を設けて接客レベルの向上・改革を実施しております。

それに加え、ハード面においてもスライド式駐輪ラックの増設や場内の照度アップ等を実施することで自転車駐車場のサービス向上に繋がると考えております。

a.ご意見箱の常設とアンケートの実施

当社では、各自転車駐車場にご意見箱を常設し、お客様の生の声を現場の職員を含め社内で共有できる環境を整えております。お客様から頂いたご意見・ご要望は当社駐車場グループより真摯にご回答させていただきます。

また毎年アンケートを実施し、アンケート結果と改善内容について貴市へご報告するとともに、場内にも改善内容を掲示しサービスの質の向上を目指しております。お客様からお寄せ頂いたご意見も、回答と共に見やすい場所に掲示し、改善箇所を明らかにしサービスの向上を図っております。



ご意見箱の設置



アンケート用紙

## b.ホームページの活用

当社では、ホームページを開設し、事業内容のご紹介やお客様からのご意見・ご質問等を承っており、即日、現場責任者よりご回答させて頂いております。

また、場内に下記のような当社ホームページのURLを記載した掲示物を設置いたします。



当社HPトップ



掲示物例

## c.サービス向上委員会の設置

当社は、改善の追求の為にサービス向上委員会を設けております。その活動内容として「駐車場グループ会議」や「失敗に学ぶミーティング」を開き、より良いサービス向上を目指しております。

### ・「駐車場グループ会議」

毎月1回の「駐車場グループ会議」には本部責任者と各自転車駐車場や駐車場の総括責任者が出席し、お客様からのご意見・事案の情報の共有を図り、さらなるサービス向上に取り組んでおります。



サービス向上委員会（駐車場グループ会議）

### ・「失敗に学ぶミーティング」

毎月2回、社内全体の各部署で実施している「失敗に学ぶミーティング」は失敗事案を1つ取り上げ、失敗要因を部署ごとで話し合い共有しております。

こうした会議やミーティング議事録は当社役員やアドバイザーにも電子メールで報告しております。

失敗内容の周知と原因究明、対処方法等を話し合うことにより、同じ失敗を繰り返さないことに繋がっていきます。

◆内部監査による更なるサービスの向上の取り組み

当社社員やアドバイザーが管理施設を巡回し、場内の看板劣化や利用率調査、接客対応、個人情報管理の実態調査をしております。定期的に巡回し、調査シート（下記参照）にて細かくチェックを行い随時駐車場グループへ報告いたします。改善点がある場合には速やかに対処し、サービス向上に努めてまいります。

- ・施設環境調査（駐車場グループ担当）
- ・接客対応調査（教育グループ担当）
- ・服装身だしなみ調査（教育グループ・駐車場グループ担当）
- ・個人情報管理調査（教育グループ・監査グループ担当）
- ・金銭管理調査（経理グループ担当）

自転車駐車場係員行動観察評価シート					
【場所】 ○○駐輪場					
【実地日】 平成 年 月 日 ( ) 時 分～時 分					
【被評価者】					
【評価者】					
チェック箇所	チェック重点ポイント	評価			
		A	B	C	D
		良い	やや良い	やや悪い	悪い
服装身だしなみ	① 名札は胸の定位置に正しくついているか	4	3	2	1
	② 帽子はあみだ被りや、横向きに着帽していないか	4	3	2	1
	③ 上着のボタンやジッパーは、だらしく開けたままになっていないか	4	3	2	1
	④ 汚れてしまって、真黒になった手袋で接客していないか	4	3	2	1
	⑤ 靴の踵を踏んで勤務していないか	4	3	2	1
	⑥ 身だしなみは清潔感があるか	4	3	2	1
挨拶	① 笑顔で、明るく、ハッキリと挨拶が出来るか	4	3	2	1
	② 怒鳴ったり、乱暴な挨拶になっていないか	4	3	2	1
	③ 頭を下げるだけではなく、キチッと挨拶が出来るか	4	3	2	1
接客態度	① 腕組みをしたり、ポケットに手を入れて、接客をしていないか	4	3	2	1
	② 私語や雑談で、お客様に不愉快な気持ちを与えていないか	4	3	2	1
	③ お客様へは、ハッキリした口調で納得のいくように説明しているか	4	3	2	1
	④ 感情的になって、対応していないか	4	3	2	1
	⑤ お客様に声を掛けられたら、向かい合って対応しているか	4	3	2	1
	⑥ 笑顔で心がこもった対応をしているか	4	3	2	1
	⑦ 聞こえる声でハキハキと対応しているか	4	3	2	1
	⑧ 先に来られたお客様を優先して、対応しているか	4	3	2	1
言葉遣い	① 兄ちゃん、姉ちゃん、おぼちゃん等の、ため口で接していないか	4	3	2	1
	② ご利用者の年齢に関係なく、丁寧な言葉と物腰で、接しているか	4	3	2	1
駐輪場の環境整備	① 場内にゴミや空き缶、チラシや煙草の吸い殻が落ちていないか	4	3	2	1
	② 場内の自転車はキッチリと整理整頓されているか	4	3	2	1
	③ 場内には窪み、水溜り、フェンスの破損や落書きなどが見受けられないか	4	3	2	1
金銭の取り扱い	① 代金を頂いた時は、「○○円丁度頂きます」「料金は○○円で○○円お預かりします」と必ず声に出して復唱しているか	4	3	2	1
	② 「○○円お預かりしましたので、○○円のお返しです」と必ず声に出してお客様の前で復唱しているか	4	3	2	1
	③ 自転車駐輪場券の領収書を発行し、必ず渡しているか	4	3	2	1
計		4	30	18	3
合計 (①)					55
計 (換算数値: 合計①×2.5÷2.3)					60
【コメント欄】	質問文書	定期利用はできないのですか			
	応対文書	う～ん、今は一杯でできないわ。Dブロックでは利用していただけます。			
	質問文書	○○高校にはどういったらいいのですか			
	応対文書	う～ん、○○高校までは自転車まで5分程かなあ。			
		評価点	60	評価基準	
		評価	C	A: 100~80 B: 79~60 C: 59~40 D: 39~0	

## ◆施設改善

### • バイクラックの撤去

施設の巡回調査を行った結果、阪神芦屋駅西自転車駐車場のバイクラックが老朽化のためほぼ使われていない状態です。このバイクラックを撤去し自転車・原動機付き自転車置き場にしたいと考えております。



老朽化したバイクラック

### • スライド式駐輪ラックの騒音対策

JR芦屋駅南自転車駐車場3のスライドラック同士が接触する際の音が気になるお客様からご意見をいただきました。ラック同士の接触部分には緩衝材が付いておりますが、スライド式駐輪ラックを導入しているすべての箇所の点検を行い、摩耗しているものについては随時取り替えてまいります。



スライドラックの緩衝材

### • スライド式駐輪ラックの増設

阪神打出駅自転車駐車場は利用率が高く、自転車の出し入れが不便な箇所があります。そこでスライド式駐輪ラックを増設し、スムーズな出し入れができる環境にいたします。

### • 照度アップ

夜間でも十分な照度を保てるよう、場内に太陽光照明を取り付けいたします。特に阪急芦屋川駅北自転車駐車場は照明が少ないため夜間は薄暗い状態です。

また、阪急芦屋川駅南松ノ内自転車駐車場は無人であり、樹木が生い茂り照明も少ない状態です。照明の増設等考慮し、女性やお子様でも安心して利用できる環境をつくり事故・事件が起こらないように努めてまいります。



阪急芦屋川駅北自転車駐車場  
(防犯のため、場内の照度アップをいたします)



阪急芦屋川駅南松ノ内自転車駐車場

• JR芦屋駅南自転車駐車場3の機械化のご提案

JR芦屋駅南自転車駐車場3に自動ゲートの導入を予定しております。機械を導入することにより人件費の削減が図れ、その削減分をお客様サービスとして還元してまいります。

また、運用方法や収容台数は貴市にご相談させていただきます。



他施設導入例（自動ゲート）

• 特殊自転車置き場の設置（小型自転車・3人乗り自転車等）

阪神芦屋駅南自転車駐車場には、小型自転車や3人乗り自転車、カゴの大きい自転車が数か所に点在して駐輪されている状態です。このような、小型自転車や3人乗り自転車等の特殊な自転車は専用置場を設置しお客様に認知していただければスムーズな駐輪が可能と考えております。



専用置場を設けます



◆**利便性の向上**

お客様の利便性の向上を図るため下記のサービス内容を提供してまいります。

貴市自転車駐車場にて現在実施中のサービス

サービス項目	内容
周辺地図や時刻表の掲示	初めてご利用されるお客様にもわかりやすいよう、周辺地図や最寄り駅の時刻表を掲示
コンプレッサーの設置	高齢者や女性等にも使いやすい電動空気入れの設置（無料）
代用自転車の貸出し	盗難や故障時に自転車の一時的な貸出し（無料）
自転車の入出庫補助	高齢者や女性等を対象に自転車の出し入れがしやすいように入出庫補助
ブロックごとの看板の設置	お客様にわかりやすい統一されたデザインの看板作成、料金表・ブロック地図
外国語表示の看板 掲示物の設置	外国の方にもわかりやすいよう中国語・韓国語・英語等の看板を設置
一時・定期利用の 配分見直し	実態調査を実施し、利用状況に合った駐車台数変更の実施
ホームページの活用	インターネット上で簡単に当施設の情報が検索できるようにし、当社ホームページ上に施設の料金表やブロック案内図、定期利用の満空状況を掲載
見やすい看板の設置	劣化したものや、統一されていないデザインの看板はシンプルでわかりやすいものに一新
サドル拭きタオルの貸出し	突然の雨に備え、サドル拭きタオルの貸出し
ハートフルアンブレラの貸出し	突然の雨に備え、当社オリジナルロゴ入りの傘の貸出し



ブロックごとの表示看板の設置（阪神打出駅前）



外国語表示の看板設置  
(JR芦屋駅南自転車駐車場2)



ハートフルアンブレラの貸出し  
(当社ロゴ入り)

### 今後実施予定のサービス

サービス項目	内容
チェーン鍵の貸出し	二重施錠の推奨を目的としたチェーン鍵の貸し出し
自転車メンテナンスマイスター講習修了資格者(社内資格)の配置	職員が自転車整備士による講習を受講し、自転車の油さし・虫ゴムの交換はもちろんのこと様々な故障に対応できるよう確かな技術を習得
定期利用の空き台数のご案内	定期利用の空き状況を表示しお客様に一目でわかるような環境づくり
一時利用の満空表示看板の設置	場内の空き状況が一目でわかるように、入口付近に満空表示の場内案内図を設置
「猫の目システム」の導入(※1)	一時利用の満空情報がネット上で一目でわかる猫の目システムを導入  (※1)「猫の目システム」・・・自転車駐車場の混雑状況をリアルタイムで携帯電話サイト「ネコの目.com」により確認できるシステム
廃棄車両の引き取り	自転車定期利用者を対象に無料で引き取り、お客様の処分手間の軽減と場内の滞留車両対策を図る



自転車メンテナンスマイスター講習

◆快適な環境づくり

お客様にとって快適な環境や場内の明るい雰囲気作りのため、下記のサービスを提供しております。

貴市自転車駐車場にて現在実施中のサービス

サービス項目	内容
鏡や時計の設置	身だしなみ用の鏡や時計を見やすいところに設置
花壇やプランター 季節感のある飾り付け	植物で、自転車駐車場の殺風景なイメージを緩和
ハートフルコーナーの設置	お年寄りや妊娠されている方にも安心してご利用いただけるよう、入口や管理事務所に近いエリアに設置



植栽の管理



季節感のある装飾

(JR芦屋駅南自転車駐車場3)



◆地域貢献への取り組み

地域密着度を高め地域貢献を図るため、下記の取り組みをしております。

サービス項目	内容
周辺施設の案内	自転車駐車場内に周辺公共施設や商業施設での催しのご案内を掲示し、お客様が近隣施設へ足を運びやすい環境づくり
職業体験学習に協力	自転車駐車場近隣小学校の職業体験学習に協力し、場内見学を実施
一日啓発活動体験	近隣の小学校や幼稚園の子ども達を招き社会見学の一環として、街頭にて実施する不法駐輪の啓発活動体験を通じて自転車マナーを知ってもらう企画
交通マナー講習	当社在籍の警察OBが近隣小学校や幼稚園にて交通マナー講習を実施
子ども達の作成ポスターを展示	近隣の芦屋市立精道小学校や精道幼稚園に作成依頼したマナーに関する啓発ポスターを場内に展示し、マナー向上および場内の雰囲気づくり



他施設にてポスター展示例

◆**職員の研修について**

当社は、職員の接客対応が自転車駐車場のイメージに繋がると考え、職員に対する研修を徹底いたします。身だしなみや言葉遣いをはじめ、挨拶の姿勢などを基本からわかりやすく指導いたします。接遇に個人差があってはいけないと考えており、模範自転車駐車場にて実務研修を実施し、個別指導を行うことで高水準の自転車駐車場にレベル統一を図ってまいります。

また、当社グループの研修会社による接遇マナー特別講習も実施しており、接客のプロを育成いたします。

そのほか、実際に起こったクレーム内容を盛り込んだロールプレイング形式による研修内容を考案し、接客によるクレーム撲滅に努めてまいります。また職員全員に携帯を義務づけている「駐車・駐輪場従業者必携マニュアル」(別添資料5)を説明し、一人ひとりが理解できる環境をつくり教育に取り組んでまいります。

人権教育では、貴市生涯学習課より人権啓発ビデオをお借りし研修時に視聴いたします。人としてはもちろんのこと、職員としてお客様と接するにふさわしい人物に教育いたします。

当社は教育研修を3種類に分け実施いたします。さらに、昨年度は9月4日に経済産業省主催の「企業の社会的責任と人権」セミナーに参加いたしました。さらなる質の向上に努めてまいります。

■研修スケジュール

教育内容	対象者	回数・時期
<b>◇入社時教育</b>		
日常業務研修	総括責任者 (当社社員)  職員	入社時
接客研修		
人権研修・情報公開・守秘義務		
個人情報の取扱		
<b>◇OJT</b>		
業務内容	職員	朝礼時、引継時
服務規程		
接客対応		
業務の心構え		
<b>◇集合教育</b>		
人権研修・情報公開	総括責任者 (当社社員)  職員	入社後半年毎
守秘義務		2日/年
個人情報の取扱		2日/年
接客技術の向上		2日/年
応急手当訓練		1日/年
防犯、防災研修		2日/年
AED取扱訓練		1日/年
消火器取扱訓練		随時
電話対応研修		随時
修理技能訓練		随時



職員の集合教育



電話対応スキルアップ研修

### a.マニュアルの充実・アドバイザーによる実務指導

お客様に安心して気持ち良く自転車駐車場をご利用して頂くために、当社は入社時より接客教育に力を注いでまいります。当社では身だしなみ、挨拶、接客態度、環境整備、報告等について業務の標準化を図るため「駐車・駐輪場従業員必携マニュアル」を作成し、職員に携帯させ日常業務に活用させてまいります。

また、言葉遣いや接客態度については本社教育担当アドバイザーや総括責任者による巡回指導を徹底してまいります。



総括責任者による指導



携帯に適したサイズのマニュアル

### b.AEDの設置、救命講習の実施

現在AEDはJR芦屋駅北自転車駐車場に設置しておりますが、万一に備え阪急芦屋川駅北自転車駐車場にもAEDの設置を考えており、お客様が安心してご利用頂ける環境づくりをしてまいります。

また、当社の研修にAEDの操作を盛り込み、救命を要する事態に備えております。



当社の防災担当者によるAED講習

### c.模範自転車駐車場の認定によるモチベーションアップ

管理運営中の自転車駐車場を対象に当社アドバイザーによる調査を実施し、接客・清潔感・季節感のある場内装飾等の総合評価を行い、表彰制度の導入により優秀な施設を模範自転車駐車場に認定してまいります。また、前回よりも接客向上がみられたり、お客様から賞賛の声があった場合も評価の対象にしてモチベーションアップに努め研修を体験しレベルの統一化に取り組んでまいります。

