



重点改革項目 2 お客様サービスの向上・増収対策の推進

《基本的な考え方》

サービスの向上・充実によりお客様の獲得に努めるほか、駅構内や高架下を活用した資産の有効活用による増収を図ります。このほか、駅周辺の開発など交通局単独の努力では解決できない課題についても関係部局と連携をとって取り組みます。

〈個別取組：22 項目〉

《取組の方向性》

(1) お客様サービスの向上

乗車券のICカード化や、他鉄道との接続を考慮した始発繰り上げ・終電延長などにより、利便性の向上に努めるとともに、駅務員の接客サービス向上のため、モデル駅で品質マネジメントシステム規格（ISO9001）を認証取得するなど、お客様サービスの向上・充実を図ります。また、全 32 駅のエレベーター設置や駅ボランティアの推進など、バリアフリー化に積極的に取り組むほか、親しみやすい駅づくりの取り組みをすすめ、お客様に信頼され、親しまれる市営地下鉄を目指します。

(2) 資産活用の推進

駅構内や高架下での店舗開設などの事業化を推進するほか、中川駅・立場駅については、関係機関と協議を進めながら駅上部の有効利用の事業化をすすめます。また、新羽車両基地について暫定利用も含め具体的な事業化に向けた検討をすすめるほか、PFI・PPP^(※)導入の検討や、外郭団体を活用した新規事業展開の検討を行い、増収対策に努めます。

(3) その他の増収対策

沿線の駐車場とタイアップしたパークアンドライドの検討を行うほか、市街化調整区域の駅周辺開発について、関係部局と連携しながら検討を行います。また、職員のアイデアを活かした増収策にも積極的に取り組みます。

(※) PFI (Private Finance Initiative) = 公共セクターが市民に対するサービス供給責任を果たしながらも、民間に事業を委ねることで、コストの縮減とサービスの向上を実現する手法。

PPP (Public Private Partnership) = PFI が主として新規の施設整備を対象とした手法であるのに対して、PPP は既存事業についての官民パートナーシップも含む広い概念。



◆ 具体的取組 ◆

◆ 1 お客様サービスの向上

取組項目	内容	スケジュール					目標	
		16年度	17年度	18年度	19年度	20年度		
1	IS09001の認証取得	複数の管区駅と管理部門でIS09001を認証取得する	取組開始	認証取得	推進	→→→	→→→	職員の意識改革、標準化されたサービスの実現
2	始発・終発ダイヤの改正	他鉄道との接続等を考慮したダイヤ改正を行う	実施	推進	→→→	→→→	→→→	他鉄道との乗継利便性の向上
3	地域と連携した親しみやすい駅づくり	駅を地域のイベントや市民活動・交流の場として活用する	実施	推進	→→→	→→→	→→→	地域に親しまれる駅の実現
4	駅ボランティアの拡充	高齢者や障害者などの地下鉄利用を駅で手助けしてもらう「駅ボランティア」を拡大・充実する(15年度末3駅実施済みーあざみ野、新横浜、上大岡)	戸塚駅 (累計4駅)	横浜駅 (累計5駅)	湘南台駅 (累計6駅)	推進	→→→	安心して利用できる地下鉄の実現
5	全駅にエレベーターを設置	地上からホームまでエレベーターを全32駅に設置する(15年度末28駅設置済み)	2駅完成 (高島町・吉野町)	1駅完成 (港南中央)	1駅完成 (蔦田) 全駅完了			快適な駅施設の実現
6	車両の更新・改良	地下鉄開業当初(昭和47年)から使用している1000形車両14編成を、バリアフリー・省エネ・ワンマン運転等に対応した新型車両に更新する(15年度末2編成更新済み)	8編成更新	4編成更新 更新完了				快適な車両の実現と環境負荷の軽減
		地下鉄延伸開業に対応して昭和59年から使用している2000形車両9編成を、バリアフリー・ワンマン運転等に対応するため改良する	改良着手	6編成完成	2編成完成	(予備車両削減1編成廃車)		
7	駅の美化推進	清掃チームにより駅施設・車内の巡回清掃を実施する	実施	推進	→→→	→→→	→→→	快適な駅施設・車両の実現
8	明るく清潔なトイレづくり	清掃内容・方法等を見直し、明るく清潔なトイレにする	検討	実施	推進	→→→	→→→	快適な駅施設の実現
9	地下駅火災対策の推進	二方向の避難経路を確保するなど地下駅の火災対策を実施する	一部実施	一部実施	実施 (全駅完了)			火災対策基準に適合



取組項目	内容	スケジュール					目標
		16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	
10	乗車券のICカード化	調整	→→→	実施	推進	→→→	利便性の向上
11	インターネットによる情報提供の拡充	実施	推進	→→→	→→→	→→→	利便性の向上
12	経営情報の積極的な開示	検討・調整	実施	推進	→→→	→→→	経営の透明性向上
13	お客様満足向上のための体制づくり	実施					お客様満足向上のための取組推進

◆ 2 増収対策

取組項目	内容	スケジュール					目標
		16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	
1	駅構内・高架下スペースの活用	実施 (1箇所)	実施 (2箇所)	実施 (1箇所)	実施 (1箇所)	実施 (1箇所)	賃貸料収入の増収
2	駅上部・車両基地の活用	調整	一部実施	→→→	実施	→→→	賃貸料収入の増収
3	外郭団体の活用	検討	実施	推進	→→→	→→→	外郭団体による新規事業展開を通じた附帯事業収入の増収
4	1・3号線駅構内活用におけるPPP手法の適用検討	検討	検討結果に基づき順次実施	→→→	→→→	→→→	附帯事業収入の増収
5	4号線各駅・車両基地におけるPPP手法の導入検討	検討	→→→	→→→	4号線開業にあわせ、検討結果に基づき実施	推進	附帯事業収入の増収等



取組項目	内容	スケジュール					目標	
		16年度	17年度	18年度	19年度	20年度		
6	市街化調整区域内 駅周辺の開発促進	検討	検討結果に 基づき順次 実施	→→→	→→→	→→→	お客様増加による 乗車料収入の増収	
7	パーク＆ライドの 検討	検討	検討結果に 基づき順次 実施	→→→	→→→	→→→	お客様増加による 乗車料収入の増収	
8	お客様誘致策の推 進	沿線施設と連携し、 小学校の長期休業期 間にあわせて小児全 線100円地下鉄を実 施する	実施	推進	→→→	→→→	→→→	お客様増加による 乗車料収入の増収
		沿線地域と連携し地 域の特色を生かした イベント等とのタイ アップを図る	実施	推進	→→→	→→→	→→→	
9	臨時列車の運行	実施	推進	→→→	→→→	→→→	お客様増加による 乗車料収入の増収	