



## 重点改革項目3 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、営業所・折返場用地を活用した資産の有効利用、路線貸切の利用促進による増収を図ります。

〈個別取組：16項目〉

### 《取組の方向性》

#### (1) お客様サービスの向上

新たな需要が見込まれる路線整備をはじめ、定期券制度の改善や、公共車両優先システムによる走行環境の改善などにより、利便性の向上に努めるとともに、乗務員の待遇サービス向上のため、モデル営業所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、乗り降りしやすい車両の導入、車いす・ベビーカー設置スペースの確保、バスボランティアの拡充など、バリアフリー化に積極的に取り組むほか、快適なバス待合施設の整備、バス運行情報の提供などにより、お客様に安心してご利用いただける市営バスを目指します。

#### (2) 資産活用などの増収対策

営業所やバス折返場の敷地の一部を活用した店舗開設などの事業化を推進するほか、遊休資産の売却などにより、収入確保に努めます。また、路線バスの貸切利用について営業活動を一層強化して、利用促進による増収を図ります。さらに、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。



◆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			
1	IS09001の認証取得	複数の営業所で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	バスボランティアの拡充	高齢者や障害者などのバス利用をバスターミナルで手助けしてもらい「バスボランティア」を拡大・充実する(15年度桜木町駅にて試行実施)	拡充 (新横浜駅・上永谷駅)	推進	→→→	→→→	安心して利用できるバスの実現	
3	インターネットによる情報提供の拡充	100円バスで実施中の携帯電話向けバス運行情報提供の対象路線を全路線に拡大する	システム開発	実施	推進	→→→	利便性の向上	
		交通局ホームページに沿線地域情報を掲載するなど、情報提供を拡大・充実する	実施	推進	→→→	→→→		
4	バス走行環境の改善	バスの接近を感知して信号制御を行う公共車両優先システム(PTPS)を拡充する(15年度末5区間・217両に導入済み)	実施 (1区間・87両)	推進	→→→	→→→	定時運行の確保	
5	バス待合施設の改善	バス停留所の上屋を、民間活力も活用しながら、新設・更新する	実施 (44基。うち14基は民間活力活用)	推進	→→→	→→→	快適なバス待合施設の実現と、整備・維持管理経費の節減	
		バス停留所にソーラー発電式の標識塔を設置する	実施 (50基)	推進	→→→	→→→	快適なバス待合施設の実現と、環境負荷の軽減	
		バス停留所にベンチを設置する	実施 (60基)	推進	→→→	→→→	快適なバス待合施設の実現	
		地域の方々と協働してバス停留所の清掃を行うバス停清掃ボランティアの取り組みをすすめる	実施	推進	→→→	→→→		
6	車両の更新・改良	乗り降りしやすい低床式のバスを導入する	実施 (ノンステップバス60両)	推進	→→→	→→→	快適な車両の実現	
		低公害型のバスを導入する	実施 (天然ガスバス7両、発電式電気バス3両)	推進	→→→	→→→	環境負荷の軽減	
		バス車内の一部座席を撤去して、車いす・ベビーカーの設置スペースを設ける	実施 (200両程度)					安心して利用できる車両の実現
		バス車内の自動釣り銭機を新紙幣に対応した機種に更新する	実施	実施				利便性の向上



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	
7 乗車券制度の改善	通勤・通学定期券を、料金は据え置いたまま市営バス全路線で利用できるようにする	実施				利便性の向上
	65歳以上の方を対象とした割引率の高い定期券を新設する	実施				利便性の向上による乗車料収入の増収
8 乗車券ICカード化の検討	他事業者の状況や費用対効果等の観点から導入を検討する	他事業者の状況・効果等を検討	→→→	→→→	→→→	利便性の向上
9 経営情報の積極的な開示	民間企業並みの財務諸表を作成・開示する	検討・調整	実施	推進	→→→	経営の透明性向上
10 お客様満足向上のための体制づくり	お客様満足向上のための取り組みを推進する専任組織「お客様満足推進課」を設置する	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	
1 新たな需要が見込まれる路線の整備(再掲)	小型バス等を利用した、地域と連携・協調したバス路線を整備する	実施(小型バス3路線)	推進	→→→	→→→	お客様増加による乗車料収入の増収
	関係機関と調整して、都心部の観光スポットを周遊できるバス路線を整備する	調整・実施	推進	→→→	→→→	
2 乗車券制度の改善(再掲)	65歳以上の方を対象とした割引率の高い定期券を新設する	実施				利便性の向上による乗車料収入の増収
3 路線バス貸切運行の利用促進	地域団体等への営業活動強化により路線バス貸切運行の利用促進を図る	推進	→→→	→→→	→→→	貸切乗車料収入の増収
4 事業用資産の有効活用	営業所やバス折返場敷地の一部を活用した店舗開設等の事業化をすすめる	推進	→→→	→→→	→→→	賃貸料収入の増収
5 遊休資産の売却	有効活用が困難な未利用地の売却をすすめる	推進	→→→	→→→	→→→	資産売却益など附帯事業収入の増収
6 外郭団体の活用	地下鉄・バス資産の活用事業を行っている横浜交通開発(株)の新たな事業展開による増収策の実施計画を策定する	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