

「CS活動」は見せかけだけのパフォーマンスなのか  
～「信頼からの撤退」に対する考察⑩～

～経営委員会との意見交換会～

11月8日、横浜美術館において、「交通局経営委員会との意見交換会」が当局管理職や労働組合関係など200名を集め行われました。講演は、経営委員会メンバーの（株）ホンダカーズ中央神奈川会長の相澤氏、遠州鉄道（株）社長の竹内氏が行い、交通局が推し進めているCS活動の部分についてのお話しがされました。

交通局は3Cを掲げ、「チェンジ」「チャレンジ」「CS」を推進、以前、年に2回行っていた「サービス向上月間」を衣替え、通年に渡り推し進める計画で、すでに実施しています。

～「CS」とは何か？～

CSというのは、customer satisfaction＝顧客満足の略で、チェンジ→変革をし、チャレンジ→挑戦し、CS→顧客を満足させる、直訳するとそういう狙いが見て取れます。

今回の講演やパネルディスカッションでの講師のお話は、「サービスの根幹」についてのお話でした。ホンダ会長は、会社は家族・社員は兄弟、冊子のマニュアルより先輩の教えがマニュアル、地域全体がお客様であり、利益とは顧客満足のご褒美だと。遠州の社長は、横浜はバス停・地下鉄施設は汚い、案内板は全く分からない、お客様の視点に立った改善をすべきだ、顧客視点とは、自分がお客様にならなければならないなどのお話しがされました。

～「PASMO導入」に伴う「顧客満足」は？～

2007年3月よりICカード「PASMO」が導入されることになっており、現在、導入についての研修や機器の設置が行われています。市営地下鉄は全駅での対応、市営バスについては、初動時は浅間町営業所83両の導入となっており、バスについては3か年計画での全車導入を行うということになっています。

これに伴い、現在使っている磁気カードについては縮小、地下鉄はコスト面も考え、販売については全廃の方向の考えだということです。この考えは、地下鉄など電車しか乗らない乗客については良いのですが、問題は、バスと地下鉄を乗り継いで行動する人については、初動時は制約が多くなります。

例えば、「バス・地下鉄連絡定期券」というのが現在ありますが、磁気カードの販売は地下鉄では一部の定期発売所ではしか取り扱わないということになります。現在ある地下鉄の定期発売所は、IC化で定期券が各駅で自動販売機で買えることにより縮小されるので、ほんのごく一部になる計画です。磁気定期券の取り扱いはこのごく一部の地下鉄定期発売所と駅やバスターミナルにある定期発売所（常設は7箇所）のみとなるのです。

では、駅で買える定期というのは「IC定期」であり、地下鉄のは印字されますが、バスのは印字されず、ICを車両にかざしてバス料金箱のディスプレイ画面で確認をすることになります。

と、いうことは、ICでの連絡定期券を使えるバスについては当面、浅間町営業所の83

両のみということであり、9割の市営バス乗車の乗客は使えません。では、市内民営バスの状況はどうかといえば、導入割合は会社によって違いますが、やはり3か年計画での導入だということです。

### ～CS推進は「儲かる」ことでは無い～

CSを推進するということは、投資も必要になる部分があります。また、CSというのは儲けるための施策ではなく、顧客を満足させるために職員の意識の向上を図ることがメリットなのだ、ということをお話でも言っていました。「CSで儲かることはあり得ない」と。

交通局は今、再編による路線廃止の部分で「顧客満足」は地域によって最低の評価になっています。そこで地下鉄や他のバスへの乗り換えをお願いしているのに、ICカードは導入されないバス車両が9割、また磁気券を地下鉄で取り扱わないということは、当局はさんざん利用を推進していた「一日乗車券」も地下鉄から先に乗る人は買えなくなるのでは？と疑ってしまうのです。交通局のCSは、見せかけだけのキャンペーンと取られてしまうのでは無いでしょうか。

こんな状態で、乗客に短絡や廃止で乗り換えを推奨する交通局もスゴイですが、本当に乗客の立場に立って、事業は運営していかなければならないのでは無いでしょうか？地下鉄を持つ交通局は、地下鉄と連動し、全車ICカードを積極的に取り入れないと、顧客満足は得られない、一番の基本なのでは無いでしょうか？

まあ、顧客満足より経営しか考えられず、未だに1000円札を使えない料金箱が存在する交通局では、本当にCSなど出来ないと思いますが。顧客満足は職員のサービスだけでは無いのです。ホンダの会社のように、「交通局は家族・職員は兄弟」の職場環境を作るには、まず経営陣が本当のCSを把握して行かなければ、職員への浸透など計れないと思います。今の状態は、単なる「強制」と「押しつけ」としか思えません。CSは、絶対にそれでは成功しないのですから。

(横交教宣部)