

# 『あさび一号』運行状況報告

平成23年2月15日  
豊栄交通（株）尾張旭営業所

## 1. 『あさび一号』運行状況報告の背景と目的

- 平成20年4月から約3年運行した中で実施計画した項目をチェックし「あさび一号」の今後の課題や当社の課題について洗い出し、充実した市営バス運行を目指していく。
- 「地域公共交通会議」「運営協議会」「あさび一号を育てる会」等での意見、情報、データに基づき、当社としてできる事を反映、改善を進める。
- 将来の市営バスのあり方と事業者の役割を模索する。

## 2. 運行及び改善概要

年/月	主な実施事項	備考
20年2月	尾張旭市狩宿町に営業所開設	乗務員の地元雇用をはかる
4月	小型バス4台で4ルート本格運行開始	ジャンボタクシー2台を小型バスに変更し運行
7月	有料広告掲示開始	4広告主
10月	「西ルート」と「東ルート」の2ルート双方向運行に変更	各ルート7便/日 1.5時間/運行
“	市民祭にあさび一号を展示、認知活動	幼児、児童に制服を着用、写真贈呈（写1）
12月	あさび一号ラッピング車両4両運行となる	あさびラッピング車両2台導入運行
21年9月	AED車両搭載	救命救急受講/全社員（写2）
22年2月	乗りこぼし対応開始	対応人数40名/年 対応台数22台/年
“	ドライブレコーダー導入	ミーティング時に映像をみて、議論する
12月	乗降を安全にできるように車両改造実施	補助席を外し、取っ手を2箇所設置（写3）

(写真1)



(写真2)



(写真3)



## 3. 当社における利用者・市民のための主な実施事項

評価：◎ますます ○できている △遅れている

項目	ねらい	実施事項	評価と具体的な実施項目
(1) 利用者本位	1) 組織的に利用者の声に対処できる仕組みをつくる	① 苦情・クレーム撲滅活動	○ドライブレコーダーによる指導教育の充実
		② CS事例集作成	◎過去の事例を基に事例集を作り、乗務員教育等に活用
		③ お客様からのご質問、ご要望の吸い上げと対応	△お客様に直に接する乗務員を巻き込み、お客様に喜ばれるサービスを創出する ステップ1.乗務員からお客様の生の声を吸い上げる ステップ2.生の声を集積し分析する ステップ3.新たな運行サービスを提案する
(2) 当社の独自性	1) 組織全体で意見、要望が反映する仕組みをつくる	① 『あさび一号』を育てる会の意見・要望の反映	○市営バスを利用者、市民と共に議論し、利便性を高め、育成していく
		② 尾張旭市との『運営協議会』の充実と実施検討	○育成する仕組み、運用する仕組みの見直しと再構築
		③ お客様の声を反映する仕組み	△顧客本位の1) - ③の活動を、当社の独自能力と誇れるまで高めていく
(3) 社会との調和	2) 尾張旭営業所の強みを更にハルアップし独自性をつくる	① 小組織の優位性を生かす	◎対処、対応のスピードを高める ◎市役所等関係部署施設とのコミュニケーションを更に緊密にする
		② 乗務員の技能・サービス向上	◎救命救急等の研修やCS/安全教育の充実
		③ 市営バス運行品質の向上	○ねらい、実施事項を全社員で共有しPDCAをまわす
(3) 社会との調和	1) 地域社会に ・迷惑をかけない ・模範となる 行動ができている	① 住民苦情ゼロ活動	△苦情を未然に防止する、出てもすぐ対応する *狭いコースでの対応も含む
		② 模範乗務員として認知される活動	△110-ストップ、スピード抑止、思いやり運転の励行 外
(3) 社会との調和	2) 地域社会に対し身の丈に合った活動を行っている	③ グリーン経営の確実実践	△アイドリングストップ、経済速度の励行、ゴミ分別投棄 外
		① 交通弱者へのフォロー	○高齢者、障がい者等への思いやりと介助の実施 △学童を対象にした交通安全教室実施（1回/年）
		② 交通安全教室の開催	○市民参加の清掃活動へ積極的参加 ◎災害が発生した場合の緊急協力体制づくり
(3) 社会との調和		③ 社員が誇れる活動	

## 4. 今後、改善の進め方

- 市民、市役所と当社が三位一体となって改善のための事項を検討し、事案の規模、リソースなどを考慮のうえ、新たな**実施事項を決めていく**。
- 当社の遅れている実施事項の**内容検討と行動計画を作成する**。  
・安全、CSのレベルアップをはかる
- 現在の「コース取り」や「双方向ループ式」の問題や課題を明確にし、**改善計画を立案する**。
- 高齢者、障がい者の外出機会が進む中、安心して外出できる公共交通として**車両、運行体系等**を検討する。
- 輸送力アップを考慮し2年～5年後を視野に入れ、**協議する**。