

## 旅客サービスの向上

### 健全化計画策定検討委員会からの提言

アストラムラインが、広島都市圏の広域的な鉄・軌道交通としての役割を果たし、沿線地域に愛され親しまれる公共交通機関となるためには、何よりも利用者の立場に立った旅客サービスの向上を図らなければならない。

利用者の立場に立った運行ダイヤの見直し  
接遇の向上

旅客サービスの向上は、結果的には利用者の維持・拡大につながる重要な方策である。

このため、多様化、高度化していく利用者ニーズや、福祉、環境対策等の社会的課題にも対応した、より質の高い利用者サービスを提供していくとともに、社員一人ひとりが利用者の声を真摯に受け止め、迅速で柔軟な対応を行い、利用者の心をとらえるサービスを追求するという視点で取り組むこととし、次のとおり具体的な対策を実施していく。

利用者の立場に立った運行ダイヤの見直し等

- ・ ダイヤ改正にあたっては、利用実態を考慮し、乗客需要に的確に対応しつつも、極力輸送サービスを維持する方向で慎重に検討
- ・ バス、JR等との相互のダイヤ調整による接続利便性の向上や乗り換え案内の充実による乗り継ぎ利便性の向上

接遇の向上

- ・ サービス業である交通事業者にとって基本的な厳守事項である接遇の徹底した向上を図るため、社員教育の充実や駅務業務委託先への利用者対応の改善指導を実施