



人と環境にやさしいトランジットモデル都市をめざして RACDA

第 246 号

2024/ 5

公共交通にも CS の概念を

■最近、よく聞くようになった CS。Customer Satisfaction の略で、日本語に訳すと顧客満足度と訳される。一般にお客さんと呼んでくるには新しい顧客を連れてくるか、1 回利用してもらった顧客に再び利用してもらうかの 2 択である。ただ、実際のところ前者は非常にコストがかかる。利用したことがないものを利用するには、例えばチラシを配って認知をしたり、CM など広告宣伝を派手にやったり、小まめな説明会なども必要かも知れない。最近ではインターネットによるマーケティングで、コストをかけない集客方法もあるかも知れないが、相当なテクニックもいる。いずれにせよ、金と時間と手間がかかるのが一般的である。それに対して、リピート利用は、一度軌道に乗るとコストがほとんどかからない。顧客満足度を上げれば高い宣伝費をかけなくても何度も利用してくれるし、口コミで新しい顧客を連れて来てくれることもある。CS を高めることが出来れば、効率よく集客が出来るし、収益も安定する。クレームも減る。近頃、CS が注目されている理由はこうした背景がある。

■しかし、公共交通の世界では筆者が見る限り、まだまだこの意識が低いのではないかと思うことが多々ある。もちろん事業者も商売であり、特に近年深刻さを増す人手不足により、従来のサービスに限界が来ているのは百も承知である。が、例えば今春のダイヤ改正で炎上した京葉線や、過去の岡山地区での減便に対しての自治体の反応など、事業者の都合が優先してしまい、顧客に正しく情報が伝わらなかった結果、CS が下がっていると感じる場面が多くある。

■ただし、CS を上げるのは実際のところかなり難しい。コストや資源の制約もある中で考えるのも至難の業だが、少し利用者の立場になって工夫できることはたくさんある。例えば先日、筆者は JR 別府駅に立ち寄ることがあった。写真の通り、緑の窓口は大行列であったが、そのうちの半分はネット切符関係のようだった。そもそも論として JR 九州のネット切符はネットで予約・決裁が出来るものの、紙の切符を発券しないといけないというジレンマがある。これは致命的な改善点(本来ならばチケットレスをして顧客と現場の手間を完全になくすまでがシステムと考える)で、CS の発想があればチケットレスで発券の手間までなくするのが筋であろう。また驚いたことにこの長い列を耐え抜き、ゴールの直前でネット予約の発券は券売機で出来ることを促すボードが現れる。散々並ばして最後にこの落ちは非常にもったいない。当たり前だが、本来列の最後尾か、もう少し手前に設置すべきであろう。かなり不思議な体験であった。



【写真】JR 別府駅のみどりの窓口の行列。列を短くするための看板がなぜ列を並びきった後に出てくるのか……

■CS 重視というのはもはや現代では避けては通れず、残念ながら企業の都合を押し付ける商売をしている会社は、やがて支持されなくなる。ところが悲しいことに「ダイヤ改正により以下の通りとします云々」という文言だけを並べている会社も多くある。こと公共交通の世界ではまだ顧客が自分たちの都合に合わせてくれる、と思ってくれている節がある。これは非常にまずい傾向だ。相手が何を求めている、その為には自分は何をするべきか。これは商売に限らず、公共性の高い物や人とのコミュニケーションにおいても、無視できない重要なポイントであるはずだ。これを見失ってはどんなに頑張っても評価されない。

■公共交通における CS とは単に、接客態度を良くしようというだけでない。本来走るべき時間に走っているか？見やすい案内をしているか？無駄のない導線はないか？、など顧客の不便・不安・不満を察知し対応することが求められている。自分たちの都合で商売は成り立たない。このことを肝に銘じるべきである。

■ただし、捨てたものではないと思うこともある。前述した別府駅であるが、ボードの置き場所やチケットレス対応はさておき、身障者の方への案内・寄り添いを目の当たりにし、非常に丁寧に対応されている姿を目の当たりにした。また別の駅でも駅員さんが列車に一礼している姿を見て、現場社員の利用者に寄り添う姿勢や誇りについても、十分に感じ取った。ここに希望を見出したい。全国の公共交通の現場で奮闘されていることは百も承知である。ぜひ CS 重視の考えが広まり、真に顧客や社会に認知され、必要とされ続ける存在であることに向けて努力することを願ってやまない。

NPO 法人公共の交通ラクダ(RACDA)

事務局 〒700-0823 岡山市北区丸の内 1-1-15 禁酒会館 3F TEL&FAX 086-232-5502

E-mail: info@racda-okayama.org

URL: http://www.racda-okayama.org

RACDA

検索

