

- 本当の意味でシームレスが実現できているかどうかは、利用客の満足度等の心理的な要素を把握することが重要であり、利用客の苦情や現場の従業員等の意見は、改善のための宝の山。

**知恵袋**

**現場の意見を反映したサービス改善により、利用客に接する現場の意欲を高める**

⇒ **鉄道とタクシーのシームレスな連携によって高齢者に安心感を与える通院交通サービスの提供[盛岡市]**

- ・ IGRいわて銀河鉄道では、列車に乗りなれていない利用客、体調や二次交通に不安を感じる利用客などが安心して乗車できるようにするため、車内で利用者の要望に対応できるよう、介護経験のあるボランティアアテンダント（有償ボランティア）を同乗させている。
- ・ アテンダントは列車内での要望に応じて、ひざかけや薬用の飲料水を配布したり、利用客の話し相手、タクシーの手配や二次交通の案内などを行っている。
- ・ また、アテンダントは、高齢者が安心して快適に鉄道を利用できるよう、自ら様々な工夫を行っているほか、利用者の声を把握した上で、運営の改善につながる提案を自発的に行っている。
- ・ IGRいわて銀河鉄道も、そうした現場の意見を受け止めるため、アテンダントと駅長、社員などが意見交換する機会を持ちながら、サービスの改善に努めており、そうした会社の姿勢が、さらにアテンダントの意欲を高めている。