

# 1 平成 28 年度事業計画

今般、大阪メトロサービスは地下鉄事業の民営化を見据えた交通局グループの一翼を担い、真に顧客価値の高いサービスを提供できる企業に生まれ変わるため、新たな経営改革計画「大阪メトロサービス創成プラン」を策定した。

創成プランでは「新規事業への進出」、「技術分野の事業化」、「既存事業における付加価値の創造」を事業戦略の 3 本柱として、増収・増益を実現し揺るぎない経営基盤の確立を目指すこととしており、創成プラン元年である平成 28 年度はその第一歩を着実に踏み出すことが何より重要である。

なお、平成 28 年度においては、事業化する「流通事業」、「インバウンドサービス事業」、「建築事業」それぞれを新たに部門として立ち上げ収支等運営管理を行っていく。

## 1 自主事業

### (1) 広告事業

広告事業においては、デジタル映像の制作から他社のデジタルサイネージにまたがる戦略的映像広告の立案のほか、地下鉄車内床面広告や駅構内大型ポスターなど新規媒体の販売に努めるとともに、既存の媒体についても当社が窓口となり他の事業者や掲載場所、媒体も有機的に連携させ訴求効果を高める広告を提案するなど、ワンストップ営業を実施し、売り上げ増加に取り組んでいく。

【目標：在京クライアントからの受注 2 百万円増、交通局における代理店別広告取扱高 10 位以内】

### (2) 流通事業

新たに事業を興す流通事業においては、フランチャイジーあるいは事業提携により地下鉄以外のフィールドでコンビニエンスストア・カフェ等の店舗を開設することにより、店舗運営のノウハウを蓄積することで地下鉄民営化後のグループ内での事業展開に備える。

平成 28 年度においてはコンビニ 1 店舗、その他の飲食店 2 店舗の開業を目指し出店場所の選定等を進めていく。

【目標：コンビニ 1 店舗、その他の飲食店 2 店舗の開業】

(3) インバウンドサービス事業

インバウンドサービス事業においては、急増する外国人旅行客を一過性のものに終わらせることなくリピーターにしていくための取り組みとして、外国人観光客に「着物で“和”を体感してもらう」をコンセプトにした着物レンタル店舗を平成 28 年度当初に開設し、大阪市内で日本の食や伝統文化を感じられる飲食・物販店や観光スポット・ルートと組み合わせた体験ルートを推奨するなどし、大阪の「コト」を体験できる拠点を運営していく。

【目標：1 日平均利用者数 10 人以上、体験プラン等の充実】

(4) 建築事業

建築事業においては、新たに事業部門を立ち上げ設計部門では本市外郭団体発注業務等の受注を目指すほか、工事部門では小規模工事の受注実績を重ね、将来のグループ内での専門部門化に備える。

【目標：売上高 1 千万円、施工実績の確保】

(5) 保険代理店事業

保険代理店事業においては、一般向け保険の販売促進策として保険会社と共同し OSAKA PiTaPa のフリーマガジン「OPPi」等を活用した取扱商品の告知力アップに向けた取り組みを行うほか、団体扱保険の加入促進策として年間を通じ「保険募集キャンペーン」を交通局全事業所で実施する。

また、専門性の高い外部人材を確保し、地下鉄グループ内の法人・店舗に向けた保険商品の販売にも取り組んでいく。

【目標：対面による新規契約 100 件、平成 29 年度契約に向けた地下街火災保険の落札】

(6) IC カード事業

OSAKA PiTaPa カードの発行及びクレジットの利用促進に取り組む IC カード事業においては、OSAKA PiTaPa カードの一層のお得感を効果的に PR するほか、商業施設等提携企業の協力により OSAKA PiTaPa ポイントの割増付加や魅力的な商品・価格を実現させる等購買意欲の向上につながるような共同キャンペーンを実施し、クレジット利用の促進を図る。

また、交通局の IC 化施策にあわせた OSAKA PiTaPa 会員の加入促進策を実施し、IC 化率向上に寄与する。

【目標：平成 27 年度に比べクレジット利用額 7 千万円増、クレジット・LiTE 会員をあわせ OSAKA PiTaPa 加入者数 2 万 5 千人増】

## (7) 調査技術事業

調査技術事業においては、引き続き安定した収益を将来的に確保するため、鉄道技術を活用した各種企画、調査、設計、施工管理などの業務のほか、国内外での鉄道技術コンサルティング業務の新規受注に向けた情報収集に取り組む。

また、交通局業務を補完できるよう計測関連業務の一元的な受注が可能となるよう体制整備を行うとともに、地下鉄各施設・車両等の保守に関し、民営化後の効率的な体制整備のための検討を進めていく。

【目標：予定損益の確保、民営化後の事業化にむけた体制整備】

## 2 受託事業

### (1) 乗車券事業

地下鉄駅構内定期券発売所を受託する乗車券事業においては、受託業務の確実な履行はもとより、低廉で上質なサービス提供への取り組みを継続する。

また、交通局において予定されている IC カードの運賃サービスであるマイスタイルの新サービスならびに ICOCA 定期券等の導入に備え、お客さまのご利用方法に一番適したサービスをご案内できるよう、窓口社員の知識、説明力の向上により一層注力していく。

現在、主要ターミナル駅である梅田・なんば・天王寺の発売所においては乗車券の販売に止まらず、近隣観光地への交通アクセスをはじめとした案内を行うなど「サービスセンター機能の充実」を目指し、まずは海外からのお客さまのお問い合わせが多いなんば定期券発売所に外国語による案内が出来るスタッフを配置した。

また、平成 28 年度当初からテレビ電話等により外国語案内ができる体制を整備するため全発売所にタブレットを配備するほか、主要な発売所においてはお問合せが多い案内先への分かりやすい地図を独自に作成・お渡しするなど、引き続きお客さまのご要望に応じたきめ細やかなサービスの向上に努めていく。

【目標：窓口において確実な対応を行うための専門性の向上】

## (2) 駅運輸事業

地下鉄 長堀鶴見緑地線の 6 駅（大正・西長堀・西大橋・松屋町・谷町六丁目・玉造）における集改札業務及び駅構内の保安・サービス業務、また駅における転落防止啓発業務（中津駅）を受託する駅運輸事業においては、輸送の安全確保を第一にサービス水準の向上を図るため、待機時間を利用し駅構内の巡回や駅務機器周辺の美化に取り組むなど、鉄道を利用されるお客さまの安全性、快適性を求めていく。

また、災害時等における駅業務従事者としての役割を確実に遂行できるよう、交通局とも連携を密にし、研修・訓練などを通して安全意識の高揚に努めていく。

【目標：接客・接客レベルの強化、駅の受託業務範囲拡大に向けた体制準備】

## (3) 遺失物取扱事業

「お忘れものセンター」における遺失物の収受、分類、整理、保管及び警察署への届出・送付業務並びにお客さまへの返還などを行う遺失物取扱事業においては、お忘れものの適切な取扱と厳正な執務の執行はもとより、お客さまから”さわやか”な窓口対応だと感じて頂けるよう制服の一新を図るほか、窓口担当者の接客技能の向上に努め、少しでも快適にお過ごしいただける和みの空間作りに引き続き取り組んでいく。