

1 平成 29 年度事業計画

大阪メトロサービスでは、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、平成 28 年度からの 3 年間ににおける経営改革計画「大阪メトロサービス創成プラン」を策定している。

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いるが、その 2 年目にあたる平成 29 年度においては、既存事業のサービスレベルのさらなる向上を図るとともに、平成 28 年度に事業化した「流通事業」、「インバウンドサービス事業」など新規事業の運営管理に注力し、安定した収益が見込める事業に成長させることに主眼を置きながら、企業価値の継続的な向上をはかり、ステークホルダーからの信頼と期待に応えていく。

1 自主事業

(1) 広告事業

広告事業においては、前年度好調であった地下鉄車内中吊広告のさらなる販売拡充と、地下鉄車内床面広告およびデジタルサイネージの受注を実現するべく、既存広告主にとどまらない営業活動の拡幅に挑んでいく。

また、地下鉄媒体だけでなく他電鉄媒体も一括に取りまとめるワンストップ営業を強固なものにするためにも、他代理店とも一層の連携を図りながら売り上げの増加に取り組んでいく。

【目標：新規クライアント獲得増、交通局における代理店別広告取扱高 10 位以内、デジタルサイネージ・車内床ラッピング受注】

(2) 流通事業

流通事業においては、既存店舗の人材育成を行いながら、店舗運営のスキル・ノウハウ向上により売上・利益を獲得することで収支を改善するとともに、新規出店に備えた人材(責任者)の確保を図る。(店舗の開店・準備をスムーズにすることでロスを抑える。)

また、売上・利益が確実に見込めるフランチャイジービジネスについて、業務提携先の新たな開拓や最良物件を獲得するための基盤構築を目指していく。(投資回収を 5 年以内：30 年度 2 店舗)

さらには、地下鉄民営化に備えた事業展開を見据えて、優良の案件・物件の選定を進めていく。

【目標：既存店 3 店舗の人材育成による売上獲得・利益改善、30 年度新規出店(2 店)に向けて最良物件獲得のための基盤構築、確実に収益が見込める案件・物件については 29 年度でも出店】

(3) インバウンド事業

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”を体感してもらおう」をコンセプトにした着物レンタル店舗「和爽美」を昨年開設したが、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大阪の「コト」を体験できる観光拠点として体験メニューの充実と利用拡大を進めていく。

また、出張着付けにも積極的に取り組んでいく。

【目標：1日平均利用者数10人以上、着物で“和”を体感してもらおう体験プランの充実】

(4) 建築事業

建築事業においては、平成28年度に事業部門を立ち上げ、設計部門では2件、工事部門では1件の受注を確保した。

引き続き、鋭意、受注の拡大に取り組んでいくが、工事部門においては建築技術者の確保が叶わず、受注が困難な状況となっている。

設計部門については、特に大阪府、大阪市及び外郭団体が発注する入札案件に積極的に参加するなど、設計・監理案件の更なる受注拡大を目指していく。

【目標：大阪市、大阪府及び外郭団体等の設計・監理入札案件を最低4件受注、民間設計事務所のパートナー企業から最低2件受注】

(5) 保険代理店事業

保険代理店事業においては、自動車保険の団体扱いを中心に、火災・傷害保険、賠償保険や医療保険の拡充を図りながら、自動車保険の更改率は96%以上を確保するとともに、早期更改や一般契約の3年長期契約への更改を推進していく。

また、グループ会社である大阪地下街株式会社におけるテナントとの関係を構築し、地震リスクに備える補償を提案するとともに、生命保険分野では、共同募集体制からネット型（医療保険）自己完結商品に移行し、さらに自動車保険の優良契約者やゴールド免許契約者などへ訴求した販売手法にて手数料の増収を図っていく。

さらに、ペーパーレス化や計上処理の時間削減を視野に入れながら、携帯端末を用いた対面募集について積極的に取り組んでいく。

【目標：自動車保険更改率96%以上、交通局グループへの団体扱提案（新規目標100件）、地下街各振興組合の入居テナント向けに巨大地震リスク提案】

(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、平成 29 年度は、これまで十分に紹介できていなかった OSAKA PiTaPa カードのお得感を PR し、交通局と共に OSAKA PiTaPa への入会促進に繋げていく。

また、クレジットカード利用については、結果検証を精緻化できる仕組みを構築し、今後の施策を検討できるようにするとともに、商業施設等提携企業とタイアップしたキャンペーンを実施する等、購買意欲の向上につながるような利用促進策を実施し、奨励金の増収を図っていく。

【目標：新規入会者 4 万人増、クレジット利用に関する利用額報奨金は平成 28 年度の 3% 増を目指す】

(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、今後、交通局をはじめ他事業者が進める多様な事業での新規受注に向けた情報収集に努める。

また、交通局の民営化を見据え、収益の根幹となっている計測関連業務において、さらに交通局業務を補完できるような体制整備を行うとともに、地下鉄各種施設の保守管理や鉄道計画などの業務が受注可能となるような体制の構築に向けた検討を進めていく。

【目標：予定損益の確保、民営化後の事業拡大に向けた体制の構築、地下鉄土木施設での効率的な保守管理手法の検討】

2 受託事業

(1) 乗車券事業

定期券発売所運営業務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引き続き継続する。

IC カードの運賃サービスであるマイスタイル・プレミアムや、今後、交通局が導入を予定している ICOCA 定期券における他社線連絡定期券の発売について、お客さまのご利用に適したサービスをご案内できるよう、窓口社員が専門性の高い知識を身につけるよう努めていく。

また、お客さまの近隣施設・観光地(交通アクセス)へのお問い合わせに分かりやすい地図を作成のうえお渡しをするなど、お客さまの要望に応じたサービスの向上に一層注力していく。

インバウンド対応として昨年から実施しているテレビ電話を用いた外国語案内サービスはもとより、29 年度は社員同士による外国語研修、乗車券発売に関する知識向上に資する個人研修の強化、更には近隣観光地(京都・神戸)との連携によるご案内など総合サービスセンターとしての機能を充実し、お客さまへのきめ細やかなサービスの更なる拡充に取り組んでいく。

【目標：ICOCA 連絡定期券発売の確実な対応、窓口業務における社員の知識・意識向上、案内業務サービスの向上】

(2) 駅運輸事業

駅運輸事業においては、地下鉄長堀鶴見緑地線の5駅（西長堀・西大橋・松屋町・谷町六丁目・玉造）における窓口業務を含む駅長室業務全般を受託することとなったが、業務を履行するにあたり、お客さまの安全の確保はもとより、更なるサービスの向上を図るため、異常時及び災害発生時の研修・訓練を強化し、対応能力・安全意識の向上に努め、輸送の安全の確保に繋げる。

また、駅長室と改札要員が一体となって、お客さまにとって快適な環境づくりに努めていくとともに、接客・接遇研修の充実・強化等により、社員一人ひとりのCS意識の向上を図りながら、極めて高いレベルのお客さまサービスを提供する。

さらに、心斎橋と天王寺駅ではサービスマネージャー業務を受託することとなり、お客さまへ地下鉄の顔として最高レベルの案内サービスを実施していく。

【目標：受託駅における業務全般の確実な履行、接客・接遇レベルの大幅な引き上げ、防災対策訓練の実施、サービスマネージャーによる最高レベルの案内サービスの展開】

(3) 遺失物取扱事業

遺失物取扱業務においては、「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っているが、業務の実施にあたっては、お忘れものの適切な取扱いと厳正な業務の執行により、大切なお客さまの持ち物を、できるだけ早く確実にお手元に届くよう努力していく。

また、お客さまから“さわやか”な対応だと感じていただけるよう、全職員が接客・接遇スキルの向上に努めるとともに、お客さまが少しでも快適にお過ごしいただけるよう、和みの空間作りにも継続・工夫して取り組んでいく。