

日 時	令和5年2月2日(木)14:00～15:00	場所	交通局第2・第3会議室
出席者 (28人)	・モニター 計9人 ・当局 計14人 局長、次長、各課長、担当		
会次第	1. モニター通信についての報告及び意見交換 2. テーマに関する意見交換 テーマ：「市電普通運賃クレジットカードタッチ決済実証実験」について 3. その他（令和4年度の主な交通局トピックス）		

○会議内容、主な意見等

1. モニター通信についての報告及び意見交換

発言者等	協議事項・質疑等・回答等
モニター	乗車マナー向上について、どのような手段を講じているか。
バス事業課	車内放送において、高齢者や妊婦の方、障害のある方、ヘルプカードを持っている方などに席を譲る案内や、荷物は膝の上に置き、席を空けるよう案内を行っているが、中々浸透していない部分がある。 ホームページや市民のひろばなどでも、乗車マナーについて定期的に周知を行っている。
交通局長	乗務員は随時詰め合わせの案内を行っている。 また、乗車マナーポスターコンテストを開催し、入賞作品は市電・市バス車内に掲示している。 あらためて乗務員には周知を行う。
モニター	乗務員研修で声の出し方や調子についての項目はあるか。
電車事業課	年3回の乗務員研修において、接客接遇についての項目もある。現在はマスクで表情の読み取りが難しいため、声のトーンを使い分けて案内を行うよう指導している。
バス事業課	年4回の乗務員研修において、声の音量や適切な声掛けを行うなどの接客接遇の向上について、研修を行っている。
モニター	天文館電停のバリアフリー化を是非やっていただきたい。
電車事業課	道路整備工事等にあわせた一体的な整備が必要であり、今後も引き続き道路管理者と協議や連携を図る。
事務局	モニター通信でペットの乗車について、質問があったため、この場でお答えさせていただく。
バス事業課	小型のケージ等に入れていただき、他の乗客へ危害が及ばない状態であれば乗車は可能。ただし、乗務員が他の乗客のご迷惑となる恐れがある、または著しく車両を汚損する恐れがあると判断した場合には乗車をお断りすることがある。また、運賃はいただいていない。

2. テーマに関する意見交換

テーマ：「市電普通運賃クレジットカードタッチ決済実証実験」について

発言者等	協議事項・質疑等・回答等
モニター	Visa カード以外のタッチ決済ができなくて困っている乗客を見た事があるが、他ブランドへの展開は考えているか。
交通局次長	現在は実証実験中のため、Visa カードのみタッチ決済が可能で、利用できる車両も市電25両のみであるが、3月末には市電の残り30両にも整備し、同時にJCB、アメリカンエクスプレス、ダイナースクラブのクレジットカードも利用できるようになる予定である。
モニター	他都市においては、交通系ICカードよりクレジットカードタッチ決済を先に導入しているか。
交通局次長	他都市では、交通系ICカードが先に導入されているケースが多い。熊本では、本市よりも先にVisaタッチの実証実験を始めているが、熊本も交通系ICカードの導入が先であった。
総合企画課	タッチ決済については、Visaからの提案で実証実験を始めている。交通系ICカードの導入については、10年ほど検討してきたが、キャッシュレス機能や反応速度が速いなどハイスペックな機能のため費用が高額であり、導入にまでは至っていない。費用をかけずにキャッシュレス決済に対応する方策のひとつとして、使用済ラピカを用いて県外の方角への「観光おもてなしラピカ」を作成し、観光案内所等で販売している。
モニター	Visaタッチを利用するにあたり、クレジットカードの手続きは必要ないか。
交通局次長	リップルマークがあれば利用可能であり、5年ごとのカード更新の中で、今後はリップルマーク付きのカードが届くはずである。
モニター	3月以降はJCBが使えるようになるか。
交通局次長	3月末に利用可能となる予定のため、周知広報を行う。
モニター	Visaタッチの導入費用、利用件数はどれくらいか。
交通局次長	11月の開始以降、1日平均145.8人が利用し、現金収入額の1.56%がVisaタッチに置き換わったと試算している。初期の導入費用は約5,100万円で、共同企業体が負担している。残り30両の整備費用は約4,000万円で、国の交付金を活用する。交通局は利用料に対する手数料、通信料を支払っている。交通系ICカードを市電全車両に導入すると、試算では約3億円見込まれるが、タッチ決済は局の負担なしで導入できている。
モニター	観光おもてなしラピカを初めて聞いた。1日乗車券の販売場所も分かりにくい。情報発信はどのようにしているか。
経営課	観光おもてなしラピカは3,000枚作成し、修学旅行の冊子に掲載したため、販売は好調で残りはわずかとなっている。国体の際には、国体おもてなしラピカの作成を考えている。

発言者等	協議事項・質疑等・回答等
交通局長	観光案内所、ホテルなどで販売しており、ホームページでも周知している。
モニター	旅行会社への周知を行ってほしい。

3. その他（令和4年度の主な交通局トピックス）

発言者等	協議事項・質疑等・回答等
モニター	シティビューの乗り場を尋ねられたことがある。博物館などに外国語の案内パンフレットなどは置いてあるのか。
バス事業課	1日乗車券を取り扱っているホテルなどや、観光案内所には置いている。要望があれば、随時対応している。
モニター	観光客向けのシティビューなので、路線バスのバス停とは異なる表示・デザインにすれば、バス停がわかりやすいのではないか。
バス事業課	天文館の中央駅方面バス停は、他事業者も使用する共同バス停のため、路線バスと一緒にしているが、その他のバス停は路線バスとは異なるシティビュー専用のバス停を設置している。
モニター	桜島の形など、鹿児島県のイメージをあらわすようなものが分かりやすいのではないか。
バス事業課	シティビューは鹿児島市の観光交流局が運営しており、交通局は運行を担当している。観光交流局には意見を伝える。