

日 時	令和 5 年 7 月 27 日 (木) 14:00～14:50	場 所	交通局第 2・第 3 会議室
出席者 (28 人)	・モニター 計 8 人 ・当局 計 14 人 局長、次長、各課長、担当		
会次第	1 今期モニターの活動状況等 ①モニター通信実績及び対応状況 ②意見交換等 2 その他 主なトピックス		

○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	県外から来た方は PASMO 等が使えないが、乗車時に使えないと分かっても現金を持っていない場合があるため、乗車する前に分かるようにしたらよいのではないか。
交通局次長	全国交通系 IC カードの導入は非常に経費もかかることから、現在は、タッチ決済の試験導入に取り組んでおり、今後はバスにも導入することで、利用者の利便性の向上につなげたい。
電車事業課	交通系 IC カードが使えない表示を大きくして、何が使えるか分かりやすく表示していきたい。
モニター	バスに乗ると「座ってください」、「降りるときに両替をしないでください」とのアナウンスがあるが、いつ両替すればよいか焦ってしまう。「危険ですのでおかけください」や「停車中に両替をしてください。」などと言ってもらえたほうが、乗客としてはプレッシャーを感じづらいのではないか。
バス事業課	安全運転が第一で、利用者に快適に乗車してもらうために接客・接遇の指導をしているが、徹底されていない部分もあるため、今後も丁寧な車内案内をするよう指導していく。
電車事業課	乗客の安全のため、「座る・つかまる」が第一であり、途中で立って転倒するほうが危険なので、降りるときにしか両替できないのであれば、それでかまわない。
交通局長	声かけが、乗客のプレッシャーになることは、あってはならないため、指導をしていく。また、安全に関してだが、車内転倒が電車、バスで、年に数件ずつあり、大きなけがにつながる可能性もある。乗務員が一番気を遣っているところであるため、ご理解いただきたい。
モニター	市電で両替が後ろでできない車両があるが、運用の違いはなにか。 タッチ決済は二人分の決済ができるのか。
電車事業課	基本的には前と後ろ、どちらでも両替はできる。しかし、両替機の故障等がある際はカバーをかけて使えないようにしている場合がある。 タッチ決済については、降りる前に乗務員に言ってもらえれば、二人分の決済は可能である。

発言者等	協議事項・質疑等・回答等
モニター	新５００円玉は新紙幣がでたときに、両替ができるようになるのか。
電車事業課	新紙幣になるときに新５００円玉の両替も対応する。また、乗務員が５００円玉を持っているため、言ってもらえれば交換することもできる。

２．その他（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	運賃改定の乗継割引については、ラピカだけでなく、現金でも適用されるのか。
交通局次長	現金の場合は、乗継割引はない。
モニター	乗継割引は他のバス会社のバスに乗った場合もできるのか。
交通局次長	他のバス会社のバスに乗り継いだ場合、適用はない。
モニター	60分以内に乗り継げば、乗継割引の適用があるとのことだが、どの時点で60分なのか。
交通局次長	降車時から次に乗車するときの間の時間が60分以内であれば適用される。
モニター	市電の乗り換えも60分以内か。
電車事業課	市電の乗換は、郡元、高見馬場で、降車から乗車までが60分以内であれば適用される。
モニター	インバウンドが多くなっているので、デジタルサイネージをもっと拡充してほしい。
バス事業課	天文館センテラス前に１基設置し、さらにもう１基設置する予定である。今後については協議をして、普及していければと考えている。
モニター	６月末時点のタッチ決済の利用件数や金額について、当初の想定より多いか、少ないか。
交通局次長	ほぼ順調である。１１月から３月までで１日平均利用者数が約２４０人、３月末に市電全車両に導入し、それ以降については、１日１，０００件を超える利用がある。
モニター	乗務員の名札等を表示しない動きがあるが、交通局はどうか。
交通局長	お客様から乗務員に対するハラスメントが目に見えることがあるため、国交省が検討しているようである。鹿児島市交通局では、まだそこまで進んではないが、場合によっては対応を考える。
モニター	クレジットカードタッチ決済は、市バスに導入する予定はあるのか。
交通局次長	今年度には、補助金を活用して導入する予定である。