

PMO指管報26-14号
平成27年3月31日

新潟市長

篠田 昭 様

株式会社駐車場総合研究所
代表取締役 柳瀬 聡

平成26年度新潟市西堀地下駐車場 管理業務報告書

新潟市西堀地下駐車場の指定管理に関する指定書第18条に基づき、平成26年度の
管理業務について別添の通りご報告致します。

(1)基本的な管理運営:ア 基本方針

これまで、郊外大型ショッピングセンター等に利用者が流れ、以前のような賑わいや活気が新潟の中心街にはなくなってきた感がある。しかし、昨今、中心市街地活性化法に基づき、中心地での盛んなマンション建設、西堀・東堀の一方通行解除等により、古町等中心街への乗り入れやすい環境を整える等、また27年度秋に国民的アイドルの新潟進出を控え、行政を中心として、人を呼び戻そうとする動きが活発化してきている。

そんな中、西堀地下駐車場を管理するにあたり、

- ①利用者の立場に立ったサービス・接客などにより、稼働率の向上を図る。
 - ②無駄な出費を抑えて経費を縮減する。
 - ③安全を第一に考え、施設のメンテナンスや人員配置などは必要に応じて行う。
 - ④施設共有者と連携し施設管理を適切に行う。
 - ⑤中心地の駐車場として、イベント等への積極的な協力を行い、商店街、新潟駐車協会と連携し、地域商業振興に当事者として、真剣に取り組んで行く。
- 以上が、管理運営の基本方針となる。

団体名

株式会社駐車場総合研究所

<平成26年度>

- ① 自動精算機を導入している為、利用者様との接点が減り、接客面で低下している。そこを観点に精算機補助をピーク帯に実施。また、場内から行き先への経路不明を改善するべく、各階段入口へ案内サインを設置。行き先がわかりやすくなり使いやすくなった等のお声をいただき成果を上げた。
- ② 経費縮減については、消費税と電気料金の値上げがあり、今年度は約1,746千円(前年比109.7%)増となったが、電気使用量としては夜間の節電を実施する等の成果もあり削減できた為、無駄な出費という観点では最低限の取組みはできた。また、事務所内をLED化し、今後の節電力向上にも着手した。
- ③ 老朽化に対応する為にも、定期的な巡回業務を実施。業務日誌を義務付け、異常があれば即引き継ぎができる対応を施した。また、繁忙期の誘導業務も第三者に依頼するのではなく、現状の従業員で配置し 実践することで、より利用者への安全を確認しながら応じる事ができた。
- ④ 施設共有者である新潟地下開発(株)とは緊密に連携し、施設に関する問題点を協議し、速やかに業務の改善を行った。
- ⑤ 広域から利用者呼び込む取組みとして『まちなか駐車場サービス』で東日本高速道路株式会社に協力した。また、磁気カード普及促進の取組みとして『くるまでふるまち駐車サービス』で新潟中心商店街協同組合(新潟古町まちづくり株式会社)に協力をし、地域商業振興としては『きらめくまちなかパークサービス』を12月中旬から2月中旬まで実施した。

(1)基本的な管理運営:イ 施設の運営及び管理に関する業務

施設運営管理の業務を適切にかつ確実にを行うため、以下のことを行う。

- 1.西堀地下駐車場、全体の責任者を決め、現場責任者とする。
- 2.各従業員(以降オペレーターと呼ぶ)が行う仕事を分業とし、業務ごとに責任者を決める。
- 3.仕事の内容ごとに、マニュアルを作成し、それを基本として仕事を行う。
- 4.研修制度を設け、基本的な業務から、利用者への対応、実際に起こりうる問題点や危機への対応を練習する。最低1年に1度は各人がオペレーション確認を現場責任者より受ける。
- 5.業務引き継ぎの場合、必要事項を口頭で説明するとともに業務日誌または引き継ぎノートに記す。業務を終える時は、業務日誌を付け、仕事内容、問題点、疑問点、気付き、改善点をあげる。その為、業務中は筆記用具を携帯する。
- 6.毎月中旬に、オペレーターと現場責任者が集まり、各従業員の評価を行い、業務の問題点、疑問点、改善点を話し合い、現場責任者から次月の予定表や、オペレーターのシフト表を渡す。

団体名

株式会社駐車場総合研究所

<平成26年>

- 1.現場責任者が業務全般の指揮をとり、少人数の管理体制で対応した。また、西堀地下施設専有、共有部分の修繕に関しても、新潟市及び新潟地下開発(株)との間で協議・調整を進め、多くの改善を図った。
- 2.管理体制は基本的に1人で行い、管理事務所での業務を中心に個別の事案には臨機応変に即時対応した。また、全ての事案が現場責任者に届く体制を敷いた。
- 3.発券機・精算機取扱いマニュアルの改訂し、トラブルに即時対応。安定したレベルで管理をした。
- 4.現場責任者が個々に面談を行い、短所を検証し、指導・教育を実施。未然にトラブルが起きても即対応できるようスキルチェックを図った。
- 5.業務日誌は毎日記載し、各人のサインチェックを日々行った。また、連絡ノートを作成し、全体に周知できる体制を敷いた。
- 6.随時、部長、所長、現場責任者の3名によって、懸案事項についてミーティングを実施した。

(1)基本的な管理運営:ウ 危機管理体制

危機管理に関しては以下の体制で臨む。

1. 駐車場内において、災害や事件、事故などが発生した場合
 - ① 発見または通報を受けた駐車場内従業員は、新潟市へ連絡・報告し、指示を仰ぐとともに、株式会社駐車場総合研究所本社・現場責任者へも連絡する。
 - ② ただし、緊急を要する場合には、直ちに、警察・消防・ローサ防災センター等へ通報し、その後新潟市および、本社または現場責任者へ連絡する。
2. 危機を想定して研修や消防訓練を行う。その際、ローサ防災センターとも、緊密に連携しながら行うことが重要。
3. 危機管理に依じてのマニュアルや緊急連絡簿を表として貼っておく。
4. 駐車場総合研究所本社に社内安全衛生委員会を設置し、危機管理責任者を置く。責任者は西堀地下駐車場を定期的に訪れ、危機管理に対する緊張感を高める。

団体名(代表団体)

株式会社駐車場総合研究所

<平成26年度>

1. 事故等の当事者への対応及び新潟市への速報連絡は適切に行われ、また、少人数管理において、防火・防犯を補完するため、警備保障会社との契約を継続した。
2. 西堀ローサと合同消防訓練を、中央消防署及び関係各位立会いのうえ、6月と11月に実施した。少人数による管理体制の為、西堀ローサ6番街・7番街従業員と連携し、当該訓練を実施した。
3. 緊急連絡簿と社内非常招集表、危機管理体制のチャーを作成し管理事務所内に掲示してある。
4. 今年度は、C-23の柱に衝突した自損事故が発生したが、即座に現場従業員が対応し、緊急連絡簿の活用によって現場責任者から迅速な対応指示ができた。その結果、利用者様の安全を第一前提とし、早急な事故処理ができ、新潟市への報告も問題無く行われ、破損状況も軽度だった事で無事短時間にて解決できた。

(2)サービスの向上・利用促進:ア サービス向上に向けた取り組み

1.接客マナー

接客マナーについて研修するとともに、日々の業務においても、現場責任者は率直に改善点を指摘する。また、駐車場業務はサービス業であることを全オペレーターに意識させ、利用者と馴れ合いにならぬようメリハリのある明るい現場とする。

2.駐車位置をわかるように

現在、広い場内はA・B・Cの3ブロックにわかれており各駐車位置には番号がついている。さらに、赤・黄・緑の色に分け、色別でも認識できるようになっている。

発券機にて行き先に合わせた駐車場所のお勧め案内も表示しており、お客様にはより利用しやすく停めやすい環境を整えた。今後は市外からや、高齢者の方々に便利な方法を取り入れていきたい。

3.アンケート

年に2度、利用者に対して、場内のシステム・サービス・接客面・不満点・良い点などについて利用者が答えやすいように工夫したアンケートを作成し実施。

利用者の視点に立ったサービスの実現化やサービスの改善点について、現場責任者を中心に社内で検討をしていく。

団体名

株式会社駐車場総合研究所

<平成26年度>

1.今年度は随時ミーティングと個人面談を行い、現場責任者がオペレーションチェックを行った。また精算機や発券機のトラブル時の対処方法やお客様ケアについても、都度、話し合いの場を設けた。

2.イベント等の混雑時には2人態勢にし、発券機にてお客様の訪問先を聞いて、一番適する箇所へ案内をし、お客様の場所を探すタイムラグを無くす事によって接客面でも強い印象を与える事ができた。

3.アンケートの実施

利用台数が一番多い3月中の平成27年3月9日、3月12日の2回に分けてアンケートを実施した。

①主な意見としては料金に対しての不満や、不自由な方専用のスペースが少ない等の意見が多かった。今後の課題として、改善できるよう働きかけていく。

②アンケート実施とは別で、常設の意見箱を設置している。

こちらに関しても料金の不満が多かったが、良い点としては場内の案内が分かりやすくなったまたは、従業員の方が元気よく丁寧な接客になった等のお褒めの意見もいただいた。

(2)サービスの向上・利用促進:イ 利用促進に向けた取り組み

利用者数を増やす取り組みとして、①リピーターを増やすこと、②新規顧客を増やすこと。

①リピーターを増やすためには

- 1.提携サービスイベントに率先して協力し、市内、市外または県外問わず広域の人々へ新潟市西堀地下駐車場を利用しやすい環境を整えていく。
同様に新規顧客獲得にも繋がっていく。
- 2.オペレーターの接客マナーを向上させる。当たり前の事を当たり前にこなすだけでなく、一歩上を行く、周辺の駐車場には無い接客をする。笑顔、気配りで利用者が気分良く利用していただけ、常連化していただける地域密着型駐車場を作りあげる。

②新規顧客を増やす

- 1.市報や新潟市のホームページ、または指定管理会社作成のホームページで、免除券対象施設の案内情報を随時掲載する。
- 2.定期的に期間限定イベントを行い、これまでに利用したことのない方々にも足を運んでいただけるようなサービスを提案し、実践していく。

【少し先の展開として】

現状でのプラン提示としてはできないが、最大料金の導入や、予約制度導入を検討中。お客様がゆっくり用事を済ます事のできる安心したサービスを提供できれば、利用者も必ず増えてくるはずである。それには議会を通す必要がある等、簡単ではないがお客様のニーズに沿った運営を目指し提案していきたい。

団体名

株式会社駐車場総合研究所

<平成26年度>

利用者数を増やす取り組みについて

1.広域からの利用者呼び込む取り組み

- ①東日本高速道路㈱チケット販売促進イベント『まちなか駐車場サービス』に提携駐車場として協力した。
※平成26年8月22日(金)～平成26年12月1日(月)の間実施。
- ②『まちなか駐車場サービス』券10枚回収 (※前年8枚回収)

2.近郊(市内)からの利用者呼び込む取り組み

- ①『きらめくまちなかパークサービス』と題して、鏡橋ウインターイルミネーション等、古町及び万代地区で実施されている冬のイルミネーションを楽しみ、スマホやデジカメでの撮影。駐車場に撮影した画像を提示していただくと、16:30～午前2:00までに出庫及び午前2:00～午前7:30の間を利用した方に限り、1時間料金免除サービスを実施した。
※平成26年12月6日～平成27年2月15日の間実施。
- ②利用件数・・・91件

(3)経費:ア 経費削減に向けた取り組み

- ①人件費を見直す。前半にて前管理会社時から昼夜の交代時シフト枠を1時間被せてしたが、中盤にて30分に削減。後半には被せる時間をなくし、重要引き継ぎは口頭で、その他引き継ぎは業務ノートを運用させる体制に変更。
- ②光熱費の節約を実施。平成26年11月より、場内午後22:00以降は間切りするよう実施。使用していない車庫内の電灯、最低限の箇所だけにとどめて実施。また、事務所内のLED化。将来的には場内の電灯もLED化にし、更なる節電と環境に配慮した運営を実施していく。

団体名

株式会社駐車場総合研究所

<平成26年度>

1年目という事もあり、前半は運用方法に困難を強いたが中盤以降人件費を削る事ができ、6.7%減で推移した。

※基本的には事務所には1名が在中。

(単位:千円)

	平成25年度	平成26年度	前年比
人件費	11,706	10,924	93.32%
工事費	5,015	8,207	163.65%
総合計	59,950	58,632	97.80%
工事費を除く合計	54,936	49,534	90.17%