

新駐場指管報 22-14 号
平成 23 年 3 月 31 日

新潟市長 篠田昭 様

新潟駐車場株式会社
代表取締役社長 富山修一

平成 22 年度 新潟市西堀地下駐車場 管理業務報告書

新潟市西堀駐車場の指定管理に関する協定書第 17 条に基づき、平成 22 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、郊外大型スーパ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市街地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や柳都大橋から古町等中心街へ乗入れしやすくなるなど、行政を中心として、人を呼び戻そうとする動きも活発になってきている。

そんな中、西堀地下駐車場を管理するにあたって、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とともに、2. 無駄な出費を抑えて経費を縮減する、3. しかし、安全を第一に考え、施設のメンテナンスや人員の配置などは必要に応じて行き、4. 施設共有者と連携し施設管理を適切に行う。5. また、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、商店会、新潟駐車協会とも連携し、地域商業振興に当事者として、真剣に取り組んでいく。

以上が、管理運営の基本方針となる。

団体名

新潟駐車場株式会社

<平成22年度>

1. 今年度もお客様に対する接遇について工夫を行い、また従業員のマナー研修や安全研修を実施し、よりお客様の立場に立った業務を行なったと確信できる。
2. 人件費の見直し等、合理化を図った結果、(工事費を除き)平成21年度とほぼ同額とすることができた。
3. 今年度も駐車機械においては月1回のメンテナンスを実施しており、また従業員には施設の異常の有無について迅速に報告するよう義務づけてきた。
4. 今年度も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共有することができた。
5. 大和撤退等から賑わいを失いつつある中心市街地へ再び人を呼寄せせる為、特に「まちなか駐車サービス」企画実施への全面的な協力、またこれまで一本化が困難と思われた「新潟中心商店街協議会—古町地区提携駐車場組合」の契約締結に尽力をした。

(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

施設の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支配人とする。
2. 各従業員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回各人が研修を受ける。
5. 業務引継ぎの場合、必要事項を口頭で説明するとともに引継表にする。
6. 業務を終えるときには、業務日誌を付け、仕事内容、問題点、疑問点、改善点をあげる。その為業務中は筆記具を携帯する。
7. 各月の終わりに、各責任者と支配人が集まり、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、支配人から次月の予定表や、従業員のシフト表を渡す。

団体名

新潟駐車場株式会社

<平成22年度>

1. 現場総括責任者として支配人が駐車場業務全般の指揮をとることは勿論、特に西堀地下施設専有部分及び共用部分に関して新潟市や新潟地下開発㈱との間で協議等を進め、一定の効果を得た。
2. 今期8月末に誘導責任者が退職したが、合理化を図って事務責任者が誘導責任者も兼務し、円滑に業務を遂行することができた。
3. 従業員には駐車場マニュアルを配布し、安全面・接客面に対し、一定のレベルを保つことができた。
4. 1回目の研修は、6月に外部講師による「クレーム対応基礎研修」を実施、各人のクレーム体験の発表の場を設け、接遇について、各人がより理解し共有化することができた。
第2回目は、同外部講師により1月に実施をした。今回は新人従業員も多かった為、安全面について再度全員で見直し、確認し、決議し、その事項をOJTにて実践した。
5. 業務引継ぎは、新人従業員もしっかり理解し順調に行われた。
6. 業務日誌の記載は遅滞なく実践した。
7. 月例の責任者会議は、9月以降新潟駐車場本社にて、取締役も参加し行われることとなった。

* 施設の改善に対する特記事項

駐車場スロープについて永年劣化の対策として、休業をせずに施工できる方式により、入庫・出庫スロープともに部分改修を実施した。

工事期間：平成22年11月15日～平成22年11月30日

(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、新潟駐車場本社・危機管理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、本社危機管理責任者へ連絡する。
2. 危機を想定しての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、緊急連絡先を表として張っておく。
4. 新潟駐車場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、西堀地下駐車場へ訪れ、危機管理に対する緊張感を高める。

団体名（代表団体）

新潟駐車場株式会社

<平成22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為されたと確信している。
消防法改正に伴い、支配人が自衛消防業務講習及び防災センター要員講習（10月東京）を修了、万全に防災へ臨む体制ができた。
2. 西堀ローサと合同消防訓練を、中央消防署立会いのうえ、11月に実施した。
3. 緊急時連絡表と社内非常招集連絡表を作成し、管理事務所内に掲示している。
また、危機管理体制のチャートを管理事務所内に掲示し緊急時に実践している。
4. 危機管理に対し現場従業員は東日本大震災の際も、落ち着いて対応することができ、施設の通常の運営も迅速に確保することができた。

自衛消防業務講習修了証



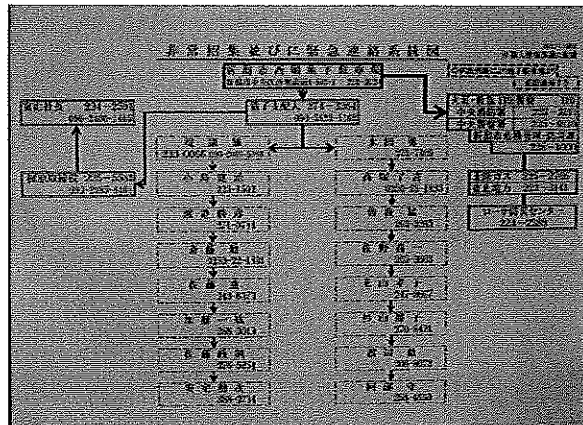
防災センター要員講習修了証



合同消防訓練



緊急時連絡表・社内非常招集連絡表



危機管理体制チャート表

危機管理体制

①利用者の満足向上(品質向上活動)
②危険予知回避と危害評価の履行
③安全状態の維持

| 危機管理事項 | 119 | 110 | 社内 | 外部 | 関係機関 |
|--------|-----|-----|----|----|------|
| 火災 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 災害 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 事故 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 事故 | △ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 自然災害 | △ | ○ | ○ | ○ | ○ |

(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、業務責任者は率直に改善点を指摘する。また、月末に各責任者は従業員の評価を行い支配人へ報告する。

とにかくサービス業であることを全従業員に意識させ、利用者と馴れ合いにならぬよう、メリハリのある、明るい職場とする。

2. 駐車位置をわかるように

現在、広い場内は3色に色分けされており各駐車位置には番号が付いているが、それだけでは自分の番号を忘れ、車が見えない位置に下降した場合など、車を見つけにくくなる。そこで、3色に色分けされ、駐車位置番号の書かれたカードを、壁面のカード差しに入れておく。お客様には、駐車時にそのカードを持って行ってもらうことによって、たとえ駐車位置を忘れたとしても、カードから車を探すことが出来る。地下駐車場初心者や、市外からの利用者、高齢者に便利な方法を取り入れたい。

3. アンケート

6ヶ月に一度、利用者対し、料金システムや、やってほしいサービス・接客態度・不満点・いい点などについて、相手が答えやすいように工夫したアンケートを作成し行い、利用者の視点に立った新しいサービスの現実化やサービスの改善点について、支配人を中心としたサービス向上委員会で検討する。

団 体 名

新潟駐車場株式会社

<平成22年度>

1. 今年度は外部講師による研修会を2回開催した。

1) 第1回研修会

平成22年6月17.18日の両日、6番館5F会議室にて「クレーム対応基礎研修会」を実施。講師は(株)コーチエンタープライズ代表取締役・諸橋奈々氏が担当、従業員全員が参加した。

これまで体験したクレーム等を発表しあい、それをもとに講師から適切なアドバイスを受けた。

2) 第2回研修会

平成22年1月18日、管理事務所及び駐車場内にて「安全についてのルール化」に関する全体会議を実施。講師は(株)コーチエンタープライズ代表取締役・諸橋奈々氏が担当、従業員全員が参加した。

安全等に関する事項の事前アンケートをもとに、全員でその内容を決定し、それぞれの事項をルール化し、講師のアドバイスを受けながら「安全会議決定事項」(別紙)を策定し、現場にてそのルール化したものを早速実践した。

2. 今年度も「駐車位置図」の貼付を継続し、また「駐車場所案内カード」をお客様に配布することによって、駐車場所を把握してもらった。

3. 平成23年3月にアンケートを実施した。

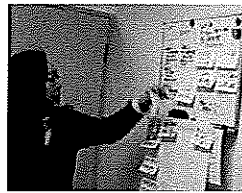
アンケートの結果は別紙報告書の通りであります。

第1回研修会

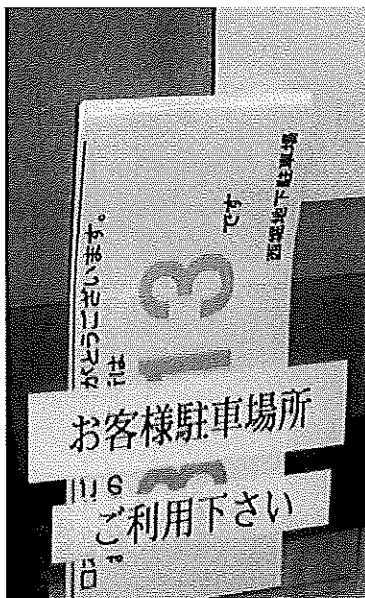
講師 諸橋奈々氏



第2回研修会



駐車場所案内カード



駐車位置図



(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は、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

1. ポイントカードをつくり、商店街の券を1枚利用するごとに1点とし、50点で30分無料駐車サービス、100点で千円分の新潟市商店連合会「共通商品券」をプレゼントする。但し、1回の料金精算にポイントは2回までとする。

商店街との連携したサービスは、短に営利目的でなく、地域の商店を利用する買物客がリピーターとなる。また、このサービスを知って、新たな利用者も増える。

2. 従業員の接客マナーを向上させる。利用する度に、笑顔で気分がよくなる接客。ただ、真面目で、しっかりと仕事をこなすだけではなく。

②新規顧客を増やす

1. 市報新潟や市のホームページを利用し、駐車場の場所や、月極契約、「なかなか古町」での30分無料サービスなどについて紹介する。

<少し先の展望として>

今回、実際のプランとしては上げることが出来ないが、現在の古町・東堀・本町商店街で利用されているサービス券が、万代・駅前地域でも使える統一したものになれば、利用者も増え、活気が戻ってくるはずだ。

また、将来発行されるであろうバスICプリペイドカードと連携し、デパート・商店街との連携をはかり、ポイントカードとして利用し、駐車無料サービスやバス乗車無料サービスにリンクする方法を検討していきたいと思う。

団体名

新潟駐車場株式会社

<平成22年度>

お客様増に対する取り組みについて

※懸案のポイント券サービスについては中止することに決定をした。

1. 料金改正を機に各箇所の看板書換え及び設置を実施した。

- 1) 入庫口行燈看板パネルの全面書換えを実施
- 2) 回数券販売促進のため場内3か所に看板を設置した。

2. 広域からの利用者呼び込む取組を行った。

- 1) 「マリンピア日本海 会館20周年 まちなか駐車サービス」に提携駐車場として協力

①平成22年8月9日～平成22年9月30日 実施

②1時間駐車サービス券109枚回収

③1時間を超えた分の現金徴収額 21,960円

2) 「NEXCO東日本 まちなか駐車サービス」に提携駐車場として協力

①平成22年9月17日～平成22年12月17日 実施

②1時間駐車サービス券7枚回収

③1時間を超えた分の現金徴収額3,240円

3) 「新潟市美術館 21世紀環境展 まちなか駐車サービス」に提携駐車場として協力

①平成22年11月18日～平成22年11月23日 実施

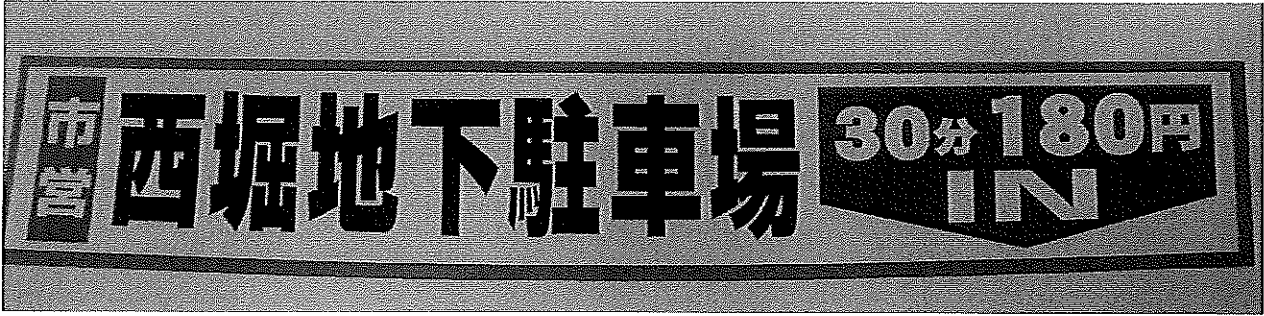
②1時間駐車サービス券9枚回収

③1時間を超えた分の現金徴収額1,800円

3. 古町駐車サービス券の磁気カード化への全面協力を実施した。

平成23年度も継続して協力。

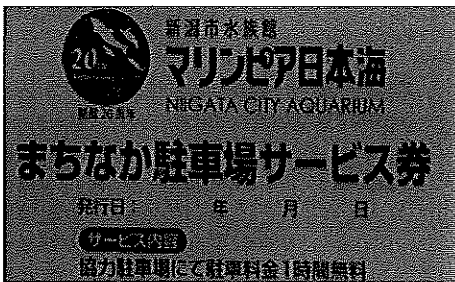
入庫口看板



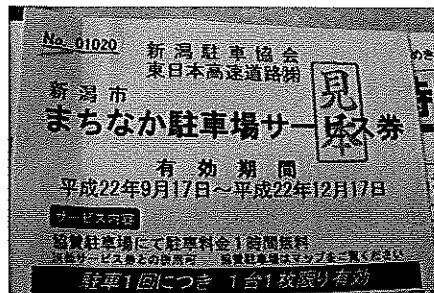
回数券看板



マリニピア日本海 会館20周年 まちなか駐車サービス



NEXCO東日本 まちなか駐車サービス



新潟市美術館21世紀環境展 まちなか駐車サービス券



(3) 経費：ア 経費削減に向けた取り組み

人件費を見直す。パートタイマーの割合を増やし、人件費の総額を減らす。誘導員全体を16名とし、そのうち1名を社員とし、15名をパートタイマーとする。

また徴収業務の見直し。例年、平成15年度から20年度予算まで、維持管理合計のうち「③徴収業務委託費」は2200万円と高く、再委託の弊害であると思われる。したがって、徴収業務費も、直接指定管理者が行うことで、費用を抑えると考える。

しかし、機械の保守メンテナンス・防火システム等、安全に関する管理及び共用部分に関する管理については、機械メーカーや新潟地下開発(株)に、契約内容を検討しつつも、基本的には再委託する。

団体名

新潟駐車場株式会社

<平成22年度>

21年度にはなかった工事費以外の経費について下記のとおり発生したが、前年度比0.2%増とほぼ同額とすることができた。

※①大和閉店売出しや西堀ローサ全店開業に伴う混雑予測に対する事故防止の為、ゴールデンウィーク時(8日間)及び大和最終前当日(2日間)、出庫口において警備補助員を委託する。

②消防法改正等に伴う防火管理点検や防災管理点検の実施、及び、自衛消防業務講習・防災センター要員技術講習(東京)を修了した。