

事業計画書の概要 (西堀地下駐車場)		事業報告				
		H 2 1	H 2 2	H 2 3	H 2 4	H 2 5
1	仕様書の遵守 基本方針					
ア						
(1)	利用者の立場にたったサービス・接客などにより稼働率の向上を図る。	利用者に対する場内案内の工夫、従業員のマナー研修やクレーム対応セミナーへの参加など、より利用者の立場に立った業務を行えるようになった。				
(2)	無駄な出費を抑えて経費を縮減する。	人件費の見直しにより経費削減を実現した。				
(3)	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う。	駐車機械の月1回のメンテナンスを実施。従業員に、施設の異常を発見した際の迅速な報告を義務付けている。				
(4)	施設共有者と連携し施設管理を適切に行う。	施設共有者である新潟地下開発(株)と緊密に連携し、施設に関する課題点を協議・共有した。				
(5)	中心地の駐車場として、イベントなどへの積極的な協力を行う。	新潟駐車協会との連携を密にし、古町提携駐車場組合(仮称)設立の土台作りや共通駐車券の磁気カード化に向けた取り組みを実施。				
イ	施設の運営及び管理に関する業務					
(1)	責任者を決め支配人とする。	現場総括責任者として支配人を選任し、施設の管理業務を進めた。				
(2)	業務を分業し、業務ごとの責任者を決める。	誘導責任者と事務責任者を配置。				
(3)	業務ごとにマニュアルを作成して業務にあたる。	駐車場マニュアルを従業員各人に配布。接客対応に向上が見られた。				
(4)	研修制度を設け、最低年1回、各人が研修を受ける。	4月:従業員に対し「安全・マナー教育」実施 7月:支配人が「クレーム対応セミナー」を受講 1月:従業員に対し「接客マナー講習」を実施				
(5)	業務引継ぎの際は、引継表を活用する。	引継ぎ表の活用により、順調に行われた。				
(6)	業務日誌を付け、仕事内容、問題点、改善点などを記録する。	業務日誌の記載は滞りなく実践された。				
(7)	毎月末に責任者・支配人が集まり、従業員の評価や問題点・疑問点・改善点の検討を行う。	月例の責任者会議を実施。ここでの協議を受け、係員の入替も行った。				
ウ	危機管理体制					
(1)	駐車場内の災害・事件・事故に際しては、新潟市及び新潟駐車場本社に速やかに連絡し指示を仰ぐ。	事故発生等の連絡(速報)は適切になされた。				
(2)	緊急を要する場合は、直ちに警察・消防・ローサ防災センターなどに連絡する。	警察・消防等への連絡を要する事態は発生しなかった。				
(3)	危機を想定しての研修や訓練を行うとともに、対応マニュアルや連絡網を整備し、表にして掲示する。	西堀ローサとの合同消防訓練を実施(H21.11.5)。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図を管理事務所内に掲示。				
(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。	社長を危機管理本部長とし、また、現場へは取締役が訪れ、危機管理の重要性を伝えた。				
2	サービス向上・利用促進					
ア	サービス向上に向けた取り組み					
(1)	接客マナー向上のために、研修を行うとともに、日々の業務での責任者による指摘や月次の従業員評価による意識の向上を図る。	係員に対するマナー研修を開催(4月、1月) 外部講師によるクレーム対応セミナーを支配人が受講(7月)				
(2)	利用者が車両の駐車位置を確認できるように、地下駐車場の柱に番号のついたカードを設置する。	「駐車位置図」と「お客様駐車場用紙」を場内20箇所に設置				
(3)	アンケートを実施して利用者の声を吸い上げる。	利用者アンケートを実施(3月)				
イ	利用促進に向けた取り組み					
(1)	リピーター獲得のために、ポイントカードの導入を提案する。また、従業員の接客マナーを向上させる。	導入に向け具体的な検討を行った結果、ポイントカード導入は見送り、より集客効果の高い料金改正を実施(H22.4.1~料金引き下げ)				
(2)	新規顧客の獲得のために、インターネットを利用した広報と割引の導入を提案する。	料金改正について、市ホームページや市報への掲載、新料金のチラシ配布を実施				
(3)	将来の展望として、公共交通機関とのICカード連携を提案する。	公共交通機関との連携(ICカード導入)について検討				
3	経費					
ア	経費削減に向けた取り組み					
(1)	人件費の見直しのために、パートタイム従業員を活用する。	パートタイム従業員の配置を進めた。				
(2)	無人の料金精算機の導入などによる料金徴収業務の経費削減を検討する。	誘導及び徴収業務を指定管理者が直接行うこととし、対前年比32%の人件費を削減。				