



Diffusione immediata: 09/04/2024

GOVERNATRICE KATHY HOCHUL

LA GOVERNATRICE HOCHUL CELEBRA UN ANNO IN CUI GLI AGENTI MTA ASSISTONO GLI UTENTI NELLE STAZIONI

Un sondaggio rivela che gli utenti si sentono più sicuri e più soddisfatti dell'esperienza di trasporto dopo l'interazione con il personale nelle stazioni

Centri di assistenza clienti per espandere i servizi e assistere nell'acquisto di pacchetti biglietti a tariffe ridotte

Cinque operatori elogiati per l'eccezionale servizio clienti fornito

Le foto della conferenza stampa sono disponibili [qui](#); il video della conferenza stampa è disponibile [qui](#)

La governatrice Kathy Hochul ha celebrato oggi un anno da quando gli operatori delle stazioni MTA hanno iniziato il loro ruolo rafforzato uscendo dagli stand e assistendo i passeggeri con le funzioni principali del servizio clienti in tutta la stazione, quali fornire informazioni sulle stazioni, assistere ai distributori automatici di biglietti e informare i nuovi passeggeri sul pagamento delle tariffe contactless. Questo ampliamento dei ruoli oltre al lavoro tradizionale nelle cabine, che risale all'era dei gettoni, ha modernizzato queste figure professionali per soddisfare meglio le esigenze dei clienti in un ambiente degno del 21° secolo e per migliorare l'esperienza del cliente. Solo nell'ultimo anno, NYC Transit ha presentato 208 encomi agli agenti nelle stazioni ricevendo feedback positivi dai clienti tra marzo 2023 e febbraio 2024, rispetto ai 33 encomi tra marzo 2022 e febbraio 2023, quando gli agenti hanno iniziato ad uscire dalle loro cabine.

"Mi impegno a rendere le nostre metropolitane più sicure e accessibili per i milioni di persone che ne fanno affidamento ogni giorno", **ha affermato la governatrice Hochul**. "Gli agenti di stazione sono il primo punto di contatto per i passeggeri che necessitano di assistenza e la loro presenza continua nelle nostre stazioni sta fornendo risultati per i newyorkesi".

Nell'ambito dell'iniziativa di potenziamento del servizio clienti, NYC Transit ha distribuito in modo più efficiente gli agenti di stazione in tutto il sistema, offrendo risparmi annuali di 10 milioni di dollari, migliorando al contempo il servizio clienti e aumentando la retribuzione oraria. Nelle prossime settimane, NYC Transit introdurrà gradualmente

servizi supplementari ai 15 Centri servizio clienti (Customer Service Center, CSC) nel sistema metropolitano con la capacità di consentire agli utenti di richiedere e ricevere sul posto una MetroCard permanente a tariffa ridotta. Ulteriori servizi, come la possibilità di completare le richieste di tariffe eque presso i CSC, saranno introdotti gradualmente nei prossimi mesi.

A seguito delle modifiche che hanno visto gli agenti in un ruolo più attivo, il sondaggio Customers Count dell'autunno 2023 ha rilevato che le interazioni degli utenti con gli agenti della stazione sono state positive e particolarmente elevate tra i passeggeri che avevano ricevuto supporto più personalizzato da personale al di fuori delle cabine. Inoltre, gli utenti soddisfatti dell'interazione con gli agenti avevano maggiori probabilità di sentirsi sicuri sui binari (52% contro 26%) e di essere soddisfatti della metropolitana in generale (61% contro 31%).

Il presidente di NYC Transit Richard Davey ha affermato: "Questa è una nuova era del servizio clienti presso NYC Transit e gli agenti delle stazioni ne sono al centro. È passato un anno da quando ci siamo allontanati dal servizio clienti limitato a fornire informazioni dalle sole cabine e i risultati sono stati di grande impatto. Gli utenti non solo sono più soddisfatti della metropolitana, ma riferiscono di sentirsi più sicuri vedendo questi dipendenti in tutte le loro stazioni. Anche se abbiamo riconosciuto i dipendenti che oggi sono andati ben oltre, tutti gli agenti nelle stazioni si sono davvero fatti avanti nel loro nuovo ruolo. La soddisfazione del cliente è la stella polare e oggi evidenzia i nostri progressi nel migliorare l'esperienza del cliente e fornire un servizio più rapido, pulito e sicuro".

Shanifah Rieara, responsabile del Servizio clienti di MTA, ha dichiarato: "Gli agenti sono ormai attivi al di fuori delle loro cabine da un anno, fornendo assistenza ai passeggeri e di conseguenza la soddisfazione degli utenti è aumentata. L'interazione faccia a faccia non ha prezzo per migliorare l'esperienza dei nostri utenti e ha avuto un impatto significativo sia sui newyorkesi che sui turisti. Siamo ansiosi di fare leva su questi progressi nel prossimo futuro, quando i passeggeri potranno richiedere una MetroCard a tariffa ridotta sul posto e il programma Fair Fares".

Demetrius Crichlow, vicepresidente senior del Dipartimento dei trasporti della metropolitana di New York, ha dichiarato: "Gli agenti in stazione hanno sempre svolto un ruolo cruciale nell'aiutare i clienti a spostarsi nel sistema di trasporto pubblico, ma ora la loro assistenza non si limita ad una sede fissa e i risultati sono straordinariamente positivi. Essa dimostra quanto valore viene aggiunto all'esperienza dei passeggeri avendo agenti fuori dalle cabine, inclusa la possibilità di condividere preziose informazioni sulle opzioni tariffarie ridotte per garantire a tutti i passeggeri l'accesso a trasporti a prezzi accessibili".

Nell'ambito dell'evento, NYC Transit ha premiato cinque agenti per il loro eccezionale servizio clienti: Ruhul Amin, Nelson Chang, Matthew Patrick, Ruben Taylor e Rashelle McFadden. Tutti questi dipendenti hanno ricevuto una spilla *North Star* nell'ambito del

programma di riconoscimento dei dipendenti recentemente lanciato dall'Autorità per incoraggiare un servizio clienti eccezionale.

Gli agenti delle stazioni possono ora anche svolgere ruoli di supporto come hanno fatto il mese scorso per il più grande sforzo collettivo di un giorno della città, riconosciuto come la [Giornata d'azione per le tariffe eque \(Fair Fares Day of Action\)](#), per aumentare la consapevolezza delle opzioni tariffarie ridotte disponibili e fornire informazioni sull'idoneità. Oltre alle mansioni precedentemente descritte, il nuovo ruolo ha consentito agli agenti in stazione di fornire supporto agli utenti come:

- Assistenza ai clienti con disabilità e agli anziani
- Servizio clienti durante le interruzioni del servizio e le principali modifiche pianificate
- Guida e informazioni OMNY, comprese conversioni e domande sull'uso
- Guida e informazioni sulle tariffe ridotte
- Segnalazione tempestiva di eventuali problemi relativi ai servizi cliente, inclusi ascensori, scale mobili, segnaletica digitale, Help Point e tornelli
- Mantenimento di un ambiente sicuro e pulito
- Segnalazione di problemi legati alla qualità della vita

La modifica dei ruoli degli agenti si inquadra nella creazione di Centri di assistenza clienti in ogni distretto del sistema metropolitano. Attualmente ci sono 15 Centri di assistenza clienti e se ne prevede l'apertura di altri nel corso dell'anno. Per l'elenco delle località attuali, fare riferimento [qui](#). Queste strutture sono gestite 24 ore su 24, 7 giorni su 7 dagli agenti nelle stazioni di transito di New York City e forniscono servizi che storicamente venivano forniti esclusivamente presso la 3 Stone Street, a Lower Manhattan.

###

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito www.governor.ny.gov
Stato di New York | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418
Per ricevere gli aggiornamenti dall'Ufficio della Governatrice, iscriversi su: ny.gov/signup | Inviare un SMS
con scritto NEW YORK all'81336

[ANNULLARE L'ISCRIZIONE](#)