

# 乗合バスサービス向上運動実施要領

## 1. 目的

お客様により一層のきめ細かなサービスを提供して「安心して乗れるバス、利用しやすく快適なバス」を目指し、お客様への感謝の気持ちを日常業務の中に取り入れ、気持ちよく利用していただくために、県内バス事業者が一体となって“乗合バスサービス向上運動”を展開し、公共交通機関として使命を全うする。

## 2. 実施期間

平成29年9月6日(水)～9月20日(水) 15日間

## 3. 統一スローガン

「爽やかに 明るい笑顔で おもてなし」

## 4. 重点実施事項

### (1) 接客及び運転マナーの向上

#### ア.乗務員

- ①お客様全員に対し、笑顔で「ありがとうございます」とさわやかな対応をする
- ②バス乗務員としてふさわしい身だしなみであるか再確認する
- ③車内マイクを活用しての案内と車内整理をする。特に、車内事故防止のため、目視により車内を確認する。
- ④路線沿線の地理案内の知識を習得する
- ⑤公共交通機関に対する信頼を向上させるため、プロドライバーとしてお客様が安心して乗車し、一般車両の見本となる運転を心がける
- ⑥障害を持たれているお客様に対して、合理的な配慮をする。  
(筆談具での対応、わかりやすい説明)

#### イ.営業所

- ①窓口では、親切丁寧な対応をし、電話では、社名と名前を名乗るさわやかな対応をする
- ②クレーム・要望に対する迅速丁寧な対応とその体制を整備する(たらい回しにしない)

### (2) 施設等の整備・点検

- ア.待合室、窓口、ベンチ、トイレ等、お客様との接点となる施設等を清掃する。
- イ.バス停標識の時刻表・路線図等掲示物の点検整備と清掃をする
- ウ.車内筆談用具の装備・点検を行う

## 【当社目標 具体的取組】

### ○車内マイクで案内を実施

高速バス 「発車します。ご注意ください」

一般路線バス 「発車します。ご注意ください」

「次は〇〇バス停です。バスが止まり扉が開いてから席をお立ち下さい」