

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

2021年9月6日(月)～9月20日(月) 15日間

3. 統一スローガン

「やさしいね 運転・接客 プロのわざ」

4. 重点実施事項

(1) 接客及び運転マナーの向上

「言葉遣い」について、指導及び啓発を実施する。

ア.乗務員

- ①お客様全員に対し、「丁寧な言葉遣いを行う」、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を確認する
- 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、目視及び指さし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及び走行マナーを心がける
- ⑥障害を持たれているお客様や援助を必要とされているお客様に対して、国土交通省作成の公共交通事業者向け接遇ガイドラインに沿って、合理的な配慮をする
- ⑦バス停通過時にお客様が待たれていないか確認する
- ⑧新型コロナウイルス対策として、窓を開け換気している、マスク着用のお願など状況に応じてアナウンスする

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

エ.車内のお客様が触れる場所を運行後に消毒する

【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」