

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」と爽やかな対応をする。
- 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・切符売場

- 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爽やかな対応をする。
- 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. 待合所、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。

<トモテツバス 具体目標>

○乗務員 運転時注意

- ・急発進/急停車をなくす。
- ・車間距離を十分にとり、防衛運転をこころみる。

○切符売場 販売所周辺の整理整頓、ご案内を少しでも分かりやすくする。

○停留所 時刻表等の汚濁の点検、汚濁箇所の早急な取替え。