

路線バス接客サービス向上プロジェクト 概要

「笑顔であいさつキャンペーン！withはちこ」

I. 目的

路線バスの乗務員や窓口担当者が接客サービスの改善に取り組むことにより、利用者にバスを気持ちよく使っていただくための環境を整えることを目的とする。

II. 実施方針

プロジェクトはバス事業者（市営バス・南部バス）と都市政策課（イニシオ・はちこ）との共催で取り組むこととし、乗務員には接客研修を受講していただき、利用者への挨拶・優しい言葉づかいなど接客に対する意識を高めるとともに、はちこ連携しながら、両者が一丸となって路線バスの接客サービスの向上を図る。

III. 実施内容

路線バスを利用されるお客様に気持ちよくバスを使ってもらうため、乗務員や窓口担当者が利用者への明るい挨拶を徹底するとともに、はちこも協力し、両者連携の形で路線バスの接客サービス向上につなげるキャンペーンを行う。

- ① はちこ2名をプロジェクト担当者とする（工藤・赤坂）
- ② 窓口担当者及び乗務員への事前アンケートの実施（南部バスのみ）
事前アンケート実施期間：12月18日～12月24日（バス事業者へ依頼）
回収・集計・分析：12月25日～12月27日（イニシオ担当）
- ③ アンケートをもとに現在の状況と希望する研修内容を確認⇒バス会社・都市政策課へ報告
- ④ 接客研修カリキュラムの作成
- ⑤ 接客研修のスケジュール

場 所	日 程		
南部バス 本社	1/ 7	①10:00～10:30	②11:00～11:30 ③13:00～13:30
	1/ 8	①10:00～10:30	②11:00～11:30 ③13:00～13:30
	1/ 9	①10:00～10:30	②11:00～11:30 ③13:00～13:30
	1/10	①10:00～10:30	②11:00～11:30 ③13:00～13:30
南部バス 五戸営業所	1/14	①10:00～10:30	
	1/15	①10:00～10:30	
南部バス 三戸営業所	1/16	①10:00～10:30	
	1/17	①10:00～10:30	
交通部 旭ヶ丘営業所	1/27	①10:30～11:00	

研修内容：笑顔の作り方、発声・滑舌、あいさつの練習など
参加者：乗務員・窓口担当者・はちこ

- ⑥ キャンペーンの告知（バス利用者へのお知らせ）
 時 期：2014年1月12日～31日
 方 法：①はちこによる車内アナウンス告知（車内放送は南部バスのみ）
 ②ポスター掲示（バス車内・バス待合所・定期券販売所・営業所）
 ③月刊はちこ1月号での告知
- ⑦ 「笑顔であいさつキャンペーン with はちこ」の実施
 実施時期：2014年2月1日（土）～2月28日（金）
 研修の成果を実践
 周 知：期間中はキャンペーンバッジを装着
 （対象：バス事業者全社員・はちこ・関係者）
 はちこがバス車内でキャンペーン周知のアナウンス
- ⑧ 評価アンケートの実施
 対象者： a. バス利用者 → 期間：キャンペーン期間中（バス停ではちこが聞き取り予定）
 b. 窓口担当者・乗務員 → 期間：キャンペーン終了後（事業者へ依頼）
- ⑨ 評価アンケートの回収・集計・分析（イニシオ担当）
- ⑩ 結果の振り返り・評価の検証
 問題提起
 次回に向けての改善策の検討
 場合によっては再研修の検討

IV.ポスター



V.キャンペーンバッジ



直径：5.5cm