

売上アップのカギは人財の質にある

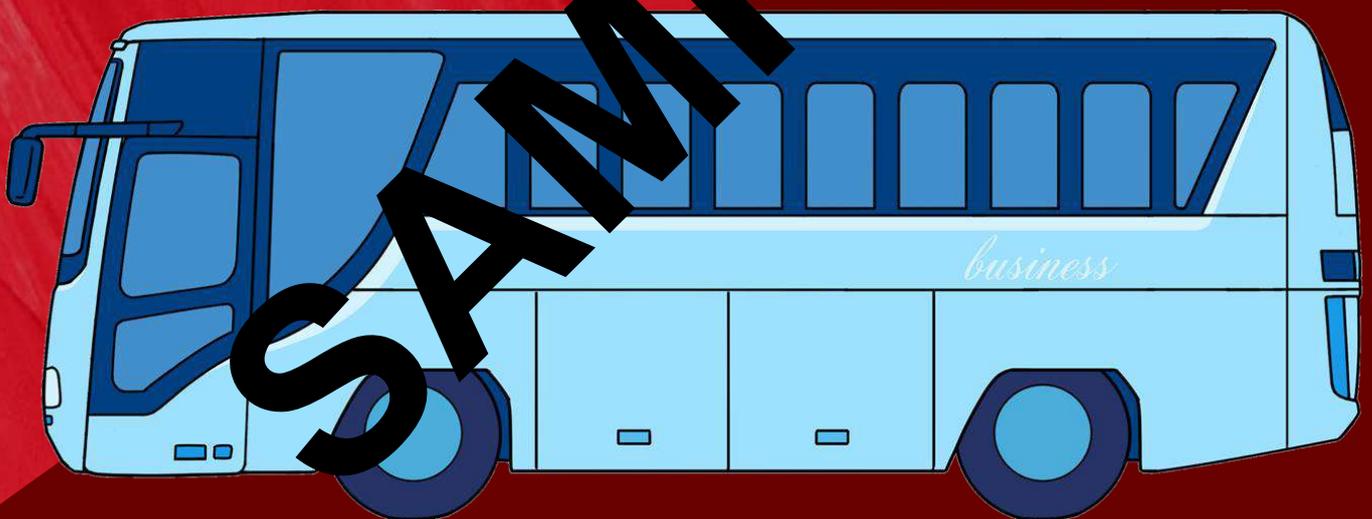


専門コンサルタント監修

# 貸切バス運転士 接客教本

イラスト付で楽しく学ぶ！

お客さまを  
笑顔にする秘訣



# 目次

出庫前	服装	P.7
	[1]全体確認 [2]ジャケット/ワイシャツ [3]スラックス [4]帽子 [5]ネクタイ [6]ベルト [7]靴 [8]手袋 [9]名札 [10]頭髪 [11]髭・爪	
	装飾品	P.29
	[12]時計・指輪 [13]カフス・ネクタイピン/その他アクセサリ [14]眼鏡/サングラス [15]香水/香料	
	持ち物	P.33
	[16]携帯電話 [17]名刺 [18]メモとペン [19]免許証	
	安全確認	P.37
準備	[20]アルコール・血圧 [21]体調報告	
	準備	P.41
	[22]業務確認 [23]ツールの受け渡し [24]出発前の挨拶	
迎え入れ	印象	[25]笑顔 P.49
	姿勢	P.51
	[26]手の位置 [27]立ち姿	
	アプローチ	P.55
	[28]視野の確保 [29]歩み寄り	
	荷物	P.59
	[30]荷物の預かり [31]荷物の受け取り [32]荷物の管理	
受付	受付	P.65
	[33]挨拶*添乗員/代表者 [34]ステップ台 [35]乗降時	
	確認	P.73
出発前	[36]収納棚 [37]シートベルト [38]人数確認 [39]着席確認	
	<挨拶>行動	P.81
	[40]服装確認 [41]立ち位置 [42]話す姿勢 [43]声の出し方 [44]お辞儀 [45]帽子の持ち方 [46]マイクの扱い	
	<挨拶>内容	[47]名乗り P.95
	【5つのお願い事と車内設備】	P.97
	[48]シートベルト [49]時刻 [50]携帯電話 [51]喫煙 [52]体調管理 [53]リクライニング [54]肘置き [55]空調 [56]エチケット袋 [57]非常口	
	<挨拶>内容	[58]締め P.115
発車直前	[59]出発前の一言と動作 P.117	
立ち寄り/到着時	事前行動	[60]停車位置 P.121
	案内	P.123
	[61]目印/到着地情報 [62]停車中の状況	
	案内[インフォメーション]	P.127
	[63]名物/土産 [64]景勝地 [65]トイレ [66]喫煙所 [67]天候	

# 目次

立ち寄り/到着時	案内[出発時刻]	P.131
	[68]車内時刻 [69]出発時刻を伝える [70]タイムボード [71]滞在時間を伝える [72]次の立ち寄り先	
	行動	P.141
立ち寄り/滞在中	[73]ステップ台 [74]スコッチ(タイヤ止め) [75]降車の声掛け [76]タイムボードを持ち立つ [77]ゴミの回収 [78]横断のサポート	
	姿勢	P.153
立ち寄り/出発前	[79]運転士間の会話 [80]喫煙	
	点検	P.157
立ち寄り/出発直前	[81]タイヤチェック [82]指差し確認 [83]タイミングを計る	
	行動	P.163
帰社時	[84]迎える [85]荷物への気遣い [86]収納棚 [87]人数確認 [88]片付け	
	案内	P.173
帰社時	[89]次までの時間 [90]出発前の一言と動作	
	帰社前案内	P.179
	[91]着時間を伝える [92]荷物の取り出し [93]最後の挨拶	
帰社時	案内	P.185
	[94]5分前コール [95]貴重品の目視確認	
	行動	P.189
帰社時	[96]車外での挨拶 [97]荷物の返し方	
	行動	P.193
プラスの行動	[98]忘れ物確認 [99]清掃 [100]連絡事項を伝える	
	【雨天】準備/停車/乗車時/降車時/降車後/その他	P.201
	[101]貸し出し用の傘 [102]雨を避ける [103]傘を閉じてもらう [104]荷物をふく [105]衣類用タオル [106]傘の貸し出し [107]傘をさしてもらう [108]床の水をふきとる [109]より足元を注意する [110]空調(冷房)に気を配る	
	【チームワーク】 【お客さまとの会話法】	P.219
	[111]情報共有 [112]コミュニケーション [113]話し方 [114]聴き方	
	【クリーンネス】 【機器設備の事前確認】	P.227
	[115]清潔に保つ [116]シート間の掃除 [117]座席ポケット [118]肘置き [119]車内時計 [120]音響機器	
【ウィルスパンデミック時】 [121]社内方針に従う	P.235	
【感動接客】	P.237	
[122]名前を呼ぶ [123]リピーターへの対応 [124]年配者/子供への対応 [125]顧客情報を活用する [126]想いを込めたお礼の挨拶 [127]施設への挨拶		

# 出庫前

## Topics

### ～感動の『おもてなし』接客による創客～

#### 【「基本の徹底」+「加点行動」でリピーターを増やそう】

バス運転士研修を終えた後に、ひとりの運転士が同僚をかき分けるようにして、後ろの席から真っすぐに前に歩いて来ました。カバンにノートなどを片付けていると「西川さん」と声を掛けられて、思わず強く握手をする私の目には涙が浮かんでいました。

老舗バス会社の運転士研修に依頼を受けて伺いました。「乗務明けの運転士もいるので長い時間は厳しい。今回は、90分でお願いしたい」と事前に打ち合わせは出来ていました。伝えたいことはたくさんありましたが、今回はこれから繰り返す研修の目的を事例を交えながら話すということて了解を得ていました。

会場には多くの運転士が集まっています。何が始まるのか、と不安げな方や、明らかに不満顔で席に座っている方もいました。多くのバス会社で経験している光景ですので慣れてはいますが、この企業は今までになく苦戦しそうだ!と感じた瞬間でもありました。

ところが、疲れているはずの方々も最後まで居眠りもしないで聞いてくださいました。中には笑顔を見せながら、段々と前のめりになって聞いてくださる方も出てきたのです。

うちの運転士に研修などしても、あいつらには無駄だ!とか、マナーすらできていないので、そこからだ!...色々な声を聞きました。しかし、分かったことがあります。知らないことは、誰もできないということです。

パソコンを普段から仕事に使っている人であっても、プログラミングを学んでいない人にはできません。料理を毎日作っている方でも、知らないフレンチのソースは作れません。例えそれに精通した人にとっ

て簡単なものであっても。運転士にできる「おもてなし」も、聞いたこともない見たこともないことは、想像すらできないのです。ただ自己流にやって来たただけだったのです。

そして、多くの運転士は、これで良いだろうか、あるいはこれで十分と思っ込んでいるだけなのです。

数々の異業種を含めた私自身が感動したおもてなしの話をする、と、どんと目を輝かせる運転士が増えて来たのです。誰でも何時からでも変わる!そう確信したのです。ただ、皆さんどうすれば良いのかを教えられていない、知らないだけだ...

90分の話を終えた後に、私に握手を求めてきた運転士はこう言われたのです。

「感動した。ワクワクした。私はあと数ヶ月で定年退職するけど、私にもあなたが言うおもてなしってできるかなあ?変わるかなあ?このまま仕事人生を終えるのを、今更ながら悔しく思った。変わりたいんだ。たくさんこれから教えてくれ!」

強く握られた手が震えていました。





# 10

## 頭髪



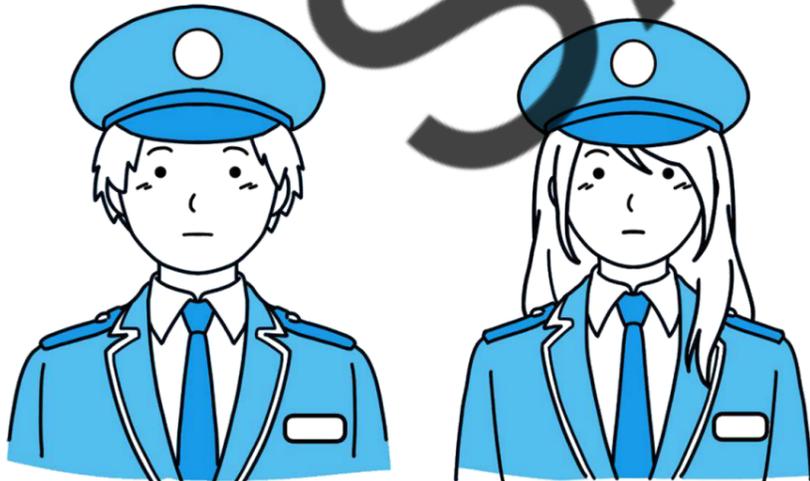
男性



女性

### 比べてみましょう

印象面だけでなく  
前髪が目にかかると  
運転に支障が出る  
危険性もあります



## 【出庫前】 服装

1. 常に調髪、整髪に気を付ける
2. 染色は社内基準を厳守する
3. 特異な髪形は控える

### 補足説明

- 前髪/襟足の長さ、毛量、寝ぐせに注意しましょう
- 白髪染め以外の染色は望ましくありません
- 染色する場合は、社内基準を守りましょう
- もみあげ、剃りこみ、パンチパーマなど、特異な髪形は望ましくありません。
- 女性で髪が長い人は1つにまとめておきましょう

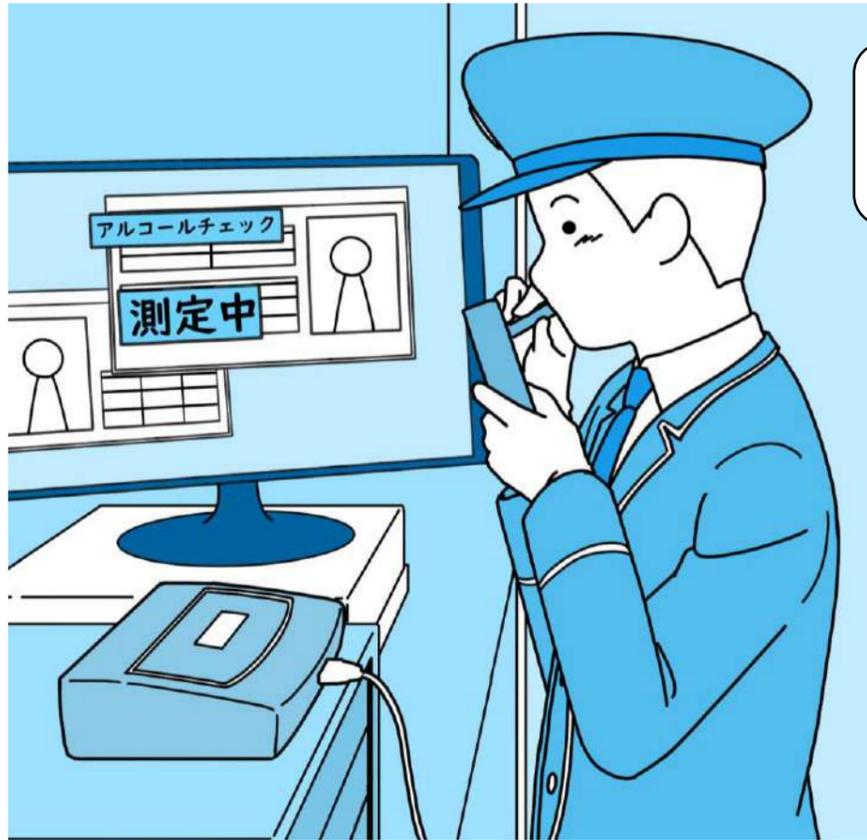
☑髪形1つで印象面が大きく変わります

☑長い髪は運転の妨げになる場合があります



20

## アルコール・血圧



常にしっかりと  
測定する



いつもやっているからといって、  
惰性的にならないう  
気を付けましょう

## 【出庫前】安全確認

1. 機器を使い測定する
2. 数値を確認し記録報告する
3. [管理者]数値を指差しで確認する

### 補足説明

- ❑ 1つ1つの数字を  
自身でしっかりと指差し確認をしましょう  
※管理者の確認だけに委ねない

### 【Topics】

- アルコールチェックは各運転士が  
自宅を出る前に個々で実施してから  
出社することが望ましい  
\* そのためには各運転士への  
アルコールチェッカー配布が必要



# 迎え入れ

## Topics

### ～感動の「おもてなし」接客による創客～

#### 【 ある運転士の誇り 】

かつて私が添乗員としての仕事をしていた頃の話です。欧米に行く機会が多くあり、その度に感じていたことでもあります。それが今、多くの企業様から評価してもらえる「バス運転士・マニュアル」および「ロープレ研修」の元になったのです。

空港に到着すると、ネームボードを持った運転士が到着口で待っていてくれました。その迎えてもらう時の姿が、非常に印象に残っているのです。はじめて出逢うお客さまとの出逢い。運転士もきっとドキドキしていたと思うのです。いや、ドキドキしていなければいけません。慣れてしまった行動、ルーチン的にこなす仕事では、お客さまを感動させることは難しいでしょう。

バスに乗り込み出発すると、運転士がマイクを寄せと言ってきたのです。そして「こんにちはあ！マイケルです。よろしく！」と片言の日本語で挨拶をするのです。もちろん、バスの中は、一気に和みました。バスを降りて見学する観光地でも、常に（可能な限り）、運転士の姿がありました。ニコニコと写真を撮るお客さまを見ているのです。時には、「撮ってあげるから、カメラを貸してください。」と声を掛けてくれることもありました。

レストランでは、図々しくもテーブルの真ん中にいち早く座って、お客さまを迎える。そんな運転士すらいました。しかし、その運転士に腹を立てるお客さまは、誰一人としていませんでした。答えは明白です。出逢った瞬間から心許せる旅仲間になっていたからです。運転士もお客さまと一緒に旅を楽しむ、無くてはならない旅仲間になっていたのです。

そして、日本の観光地ではあまり見かけない素晴らしい光景を目にしたのです。運転士を囲んでの記念写真です。「マイケルさん、一緒に写真を撮ろうよ！」

たくさんのお客さまから声が掛けられていました。その1枚の写真に残される運転士の笑顔。安全運転は大切です。しかし、観光バス運転士の仕事の本質は、果たしてそれだけで良いのでしょうか。

その本質は、「楽しい旅の思い出をお客さまに残してあげること」。ある運転士が見せてくれた、たくさんのお客さまに囲まれた何枚もの写真。それを彼はこう言ってみせてくれました。

「これは、私の誇りだ!」と。

彼はきっと運転士という仕事を終えた後も、それらの写真を大切にしよう。生きた証として。そして、たくさんのお客さまに、自分がしてきた「誇り高い仕事」を語るだろう。これだけの人達の思い出を、私は運転士という仕事を通じて創って来たのだと。

自分の笑顔をお客さまの旅の思い出として何枚の写真に残せるか。観光バス運転士の誇りある仕事とは、その写真の中にあるように思うのです。

その「誇りある一枚」を残すために、今日のお客さまにはどんな感動を創ってあげようかとドキドキしながら、お迎えに行きましょう。





29

## 歩み寄り

積極的にこちらからアプローチ



「自社のお客さま  
かもしれない」  
という意識を  
常に持ちましょう

## 【迎え入れ】 アプローチ

1. 自分から一歩、歩み寄る
2. 笑顔で迎える
3. 先に声を掛ける

### 補足説明

- ❑ 待つのではなく積極的にお出迎えする意識を持ちましょう
- ❑ 自社のお客さまでは無いかもしれないという意識は持たない

☑自ら声を掛けるという事は、少なからず緊張してしまうものです。お客さまが緊張を感じる前に、こちらから歩み寄ることで緊張ではなく運転士への安心を感じていただけるようになります

☑お客さまから先に声を掛けられたら負け…



31

## 荷物の受け取り

預かり方で安心感アップ!

お預かりします

軽そうに見える  
紙袋であっても  
下部の手は  
忘れずに!

荷物の下を支えることで、  
安全性が大きく増す!

## 【迎え入れ】 荷物

1. 手袋を着用する
2. 受ける際に一言掛ける
3. 両手を使って下部も支える
4. 荷物は最後まで丁寧に扱う  
(置く時の音をたてない)

### 補足説明

- ❑ 下部→上部の順で荷物に手を掛けましょう  
下部を支えることで、手を離しても良い  
状態であると視覚的に理解してもらえます
- ❑ トランクに置く際に「ゴン」と音をたてて  
しまうと、雑に扱われたという印象を持た  
れるので、最後まで丁寧に扱きましょう

☑ 荷物を大切に扱うという姿勢は  
安心感を大きく高めます

### 【Topics】

ブランドバッグ等は傷を付けないよう、  
ビニール袋などで包むことができれば尚嬉しい



# 出発前

SAMPLE

## Topics

### ～感動の「おもてなし」接客による創客～

#### 【「できる」を増やして、加点行動を実行する】

安全運転は、私たちにとって最も大切にしていること。多くの運転士さんと話す中で、あなた方が最も大切にしていることは何ですか？と尋ねると間違いなく返って来る言葉です。もちろん、正解です。物を載せるのではない。命を預かる仕事です。その仕事は本当に尊いものだと思います。さらに運転士の皆さんは、その安全を守るため日常の生活から厳しく自己を律していらっしゃる。好きなビールも仕事の前夜には控えたり、早めに休んだり…本当に頭の下がる思いです。

そして、今日も事故なく安全な旅をお客さまに提供できた。そのお客さま方にとって、あなたの運転はどうだったのでしょうか？100点満点で何点を付けてくださるでしょうか？

事故なく無事に旅を終えることのできたお客さまにとって「安全」は当たり前なのです。そこに急ブレーキ、急ハンドルがあると評価はマイナスされます。挨拶したのに返事してくれなかった…5点減点。運転席でガイドや添乗員と話している声を不快に感じた…5点減点、といったように、大切にしている安全が守られたとしても、そこから運転士の仕事は減点方式で評価されるのです。

長くバス会社の研修などコンサル経験をしてきた中で、バス運転士の仕事の厳しさをここに強く感じました。そこで、クライアント業のバス会社には、**加点してもらえ**る要素を仕事の中に加えて、高い価値を創造していこうと研修を重ねています。

最近では、多くのバス会社が運転士の挨拶を実施しています。挨拶をしましよと言っても、人前で話すことに抵抗のない方や話し好きな人にとっては何の問題もないことかもしれませんが、苦手な意識

を持つ方にとっては「やりたくない!」という苦痛でしかありません。ただマイクを使って挨拶をするのではなく、やるからには、大きな効果が出せる挨拶を実施すべきです。

どのようなことを話したら良いのか？立ち位置はどこが良いのか？マイクの持ち方はどうあるべきか？服装は大丈夫か…。まずは正しい挨拶を知ってもらい、次に**頭で理解するだけではなく、実際にロープレ研修をして、「できる」に**してもらいます。

中には、挨拶をする短い時間に手を振るわせて、汗をびっしょりとかきながらという運転士もいます。しかし、繰り返しの研修の中で少しずつ慣れてきて、非常に素晴らしい挨拶ができるようになる運転士がたくさんいます。

やってみることで苦手意識を失くして、できることを増やしていくことでお客さまから「またあなたの運転で旅をしたい!」というリピーターを創造することができるのです。





手のひらを使って、  
人数を確認します！



### 最後尾から人数確認する理由

後方から前方を見ながら人数をカウントすることによって、後から乗ってくるお客さまを見つけることができるので、カウント違いや、そこからの数え直しを防げます



1. 間違いの無い確実な人数確認をする
2. 荷物の状態とシートベルトの確認をしながら最後尾まで進む
3. 最後尾から人数をカウントする
4. カウントの際は手のひらを使う

### 補足説明

- ❑ 人数をカウントしている際、お客さまから声を掛けられても笑顔で対応しましょう
- ❑ カウンターを使う場合でも、確認している事をお客さまに知らせるため、手のひらを使ってカウントをしましょう  
(注) 指差しカウントはNGです

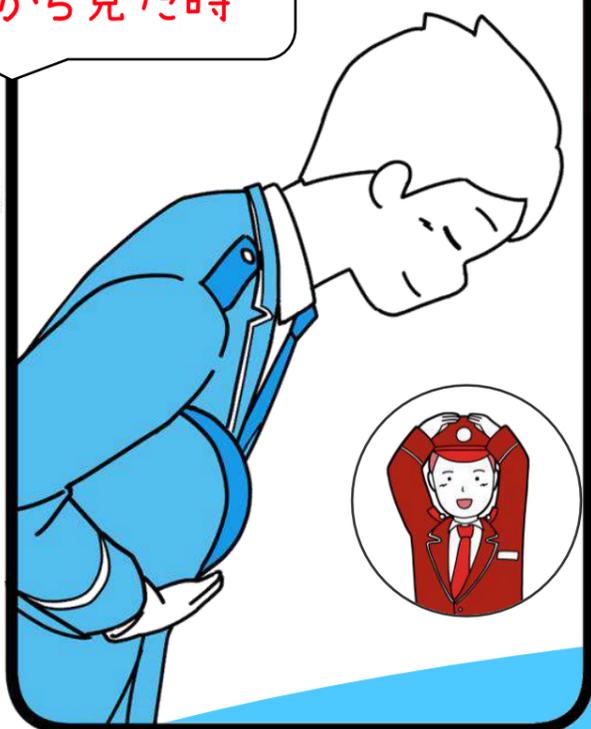
☑取り返しのつかないことにならないよう  
確実な方法で人数を確認する  
必要があります



「分離礼」  
=話し終えてから、  
お辞儀をする



「分離礼」を  
横から見た時



同時礼は  
声がこもってしまう

1. 言葉とお辞儀を分ける = 分離礼をする
2. 足のかかとをつけて、  
基本姿勢を意識してお辞儀をする
3. お辞儀の角度は30度～45度  
を心掛ける

## 補足説明

- ❑ ①お辞儀  
②口頭での挨拶「おはようございます」  
「こんばんは」  
③お辞儀 (= 分離礼)  
の順を守りましょう
- ❑ 分離礼を心掛け、メリハリのある  
美しい挨拶をしましょう

☑同時礼は声がこもりやすく、  
せっかくの挨拶が届きにくくなります

# 立ち寄り

『到着時』  
『滞在中』  
『出発前』  
『出発直前』

## Topics

### ～感動の『おもてなし』接客による創客～

#### 【お客さまを守る仕事をする！】

そんな「声」を待っていました。

貸切りバス会社の運転土方々の研修で「最も大切にされていることは何ですか？」と問いかけます。ほとんど全員の方が「安全です」と答えられるのです。大切なお客さまの命を預かる仕事です。

「安全」は、運転をされる方々にとって大切であることに間違いはありません。次に、その安全を守るために特に何に注意して業務を行っているか、と問いかけると、スピード、そして対向車や前を走る車の動向に注意するほか、急ブレーキ、急ハンドル、あるいは睡眠を含めた健康管理といった意見も多く出てきます。全てが大切な行動であると納得できるものです。

さらに「他に？」と続けて伺います。重複する声が多くなり始めた時に1人の運転士から「お客さまの着席を確認してからバスを出発させるようにしている」という声があがったのです。実はこうした声を待っていたのです。

「安全」といえば事故を起こさないことに関する声が多くなるのですが、研修で伝えたかったことは、「安全」とは事故に関するだけでなく、お客さまを守る意味合いがあることです。シートベルト着用が義務付けられてから、バス車内でもその案内があります。しかし、そのほとんどはマイクを通じて言っているだけで、実際にお客さまが着用されているかどうかを目視確認される運転士はほとんどいません。

最近では、航空業界でも同様です。以前であれば、CAが客席を歩きながら、毛布やコートなどでシートベルトが見えない時には「確認させてください」と必ず声をかけていました。今では案内すらあらかじめ用意された音声のみを流すだけの場合が多く

なってきました。安全への意識が薄れていくのはこうした効率化が優先された現場で起っているのではないかと危惧しています。

そんな中で、確実なお客さまの着席を確認してからバスを出発させるという行動は本当に素晴らしいことです。休憩が終わってバスが出発する時に、バスガイドがよく「バスが動きますので注意して下さい。」と話しています。実際には、すでにバスは動いているといったことが多くあります。動き始める時に最も力がかかり大きく揺れる可能性が高いのです。その時にまだ買い求めた土産を頭上の棚に置こうと立ち上がっている人がいたら、倒れてケガをされる危険性があるのです。

もちろんそうしたことはご存じのはずです。しかし、日々繰り返される仕事の中でそうしたことが起こらなければ、「たぶん大丈夫」といった気の緩みが出てしまうのです。

お客さまに喜んでもらう仕事は当たり前のことです。さらにその上で「お客さまを守る」とはどういう行動で実現できるのかを「もっと他に、もっと他に…」と深く考えていきながら、お客さまへの意識を高めることがお客さまの大切な時間を守る仕事につながるのです。

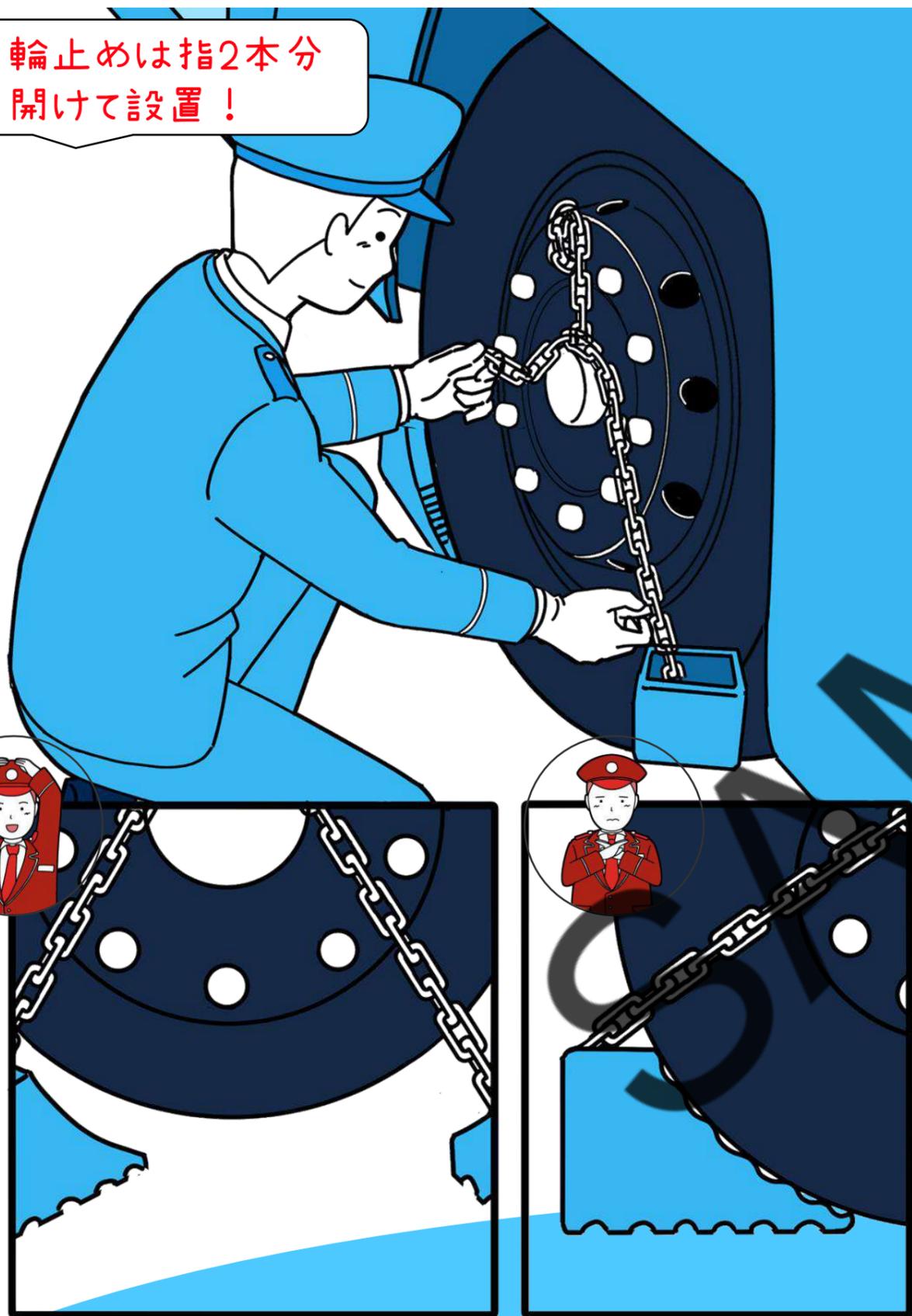




74

## スコッチ (タイヤ止め)

輪止めは指2本分  
開けて設置！



### 【立ち寄り/到着時】 行動

1. タイヤから指2本分開けて  
輪止めを装着する
2. 前後に平行に置く
3. タイヤにチェーンをかける

#### 補足説明

- ❑ タイヤと接着しないように  
輪止めを設置をしましょう
- ❑ タイヤと輪止めの間隔は、  
指2本分ぐらいを目安にしましょう

☑タイヤ止めを装着することによって、  
そのバスの安全性を視覚化できます



86

## 収納棚

荷物の状態が  
変わっていないか確認



注意しましょう

- ・重なっている荷物
- ・袋の口が通路側を向いている荷物

## 【立ち寄り/出発前】 行動

1. 荷物の収納状態を確認する
2. 収納棚の状況を確認する
3. 危険を感じる荷物があれば、注意を促してから荷物を直す

### 補足説明

- ❑ 例) 通路側に袋の口が向いている物  
積み重ねられている物  
または、荷物が収納できず困っている  
お客さまがいないか意識しましょう
- ❑ 棚の乱れがあれば棚を整理しましょう
- ❑ どのような荷物が危険なのかを伝え、  
運転士自身で荷物を直しましょう

☑立ち寄り先での乗降の度に、  
収納棚の状況は変わるので、  
都度確認が必要です

# 帰着時 帰社時

## Topics

### ～感動の「おもてなし」接客による創客～

【 小さな行動でも、お客さまは見ています 】

その光景は、私の記憶の中に強く、そして長く残っています。冬の寒い日の北国でのことでした。路線バスに乗って移動している時のことです。バス会社の営業所の近くだったのでしよう。途中のバス停で運転士が交代しました。それまで運転していた運転士から「こちらで運転を代わります」と、アナウンスが入りました。

その声に前を見ると、その運転士が通路の真ん中に立ち、客席側を向いて帽子を取り、そして丁寧に挨拶をしていました。バスを降りて、そこで待っていた新しい運転士と少し会話をして引継ぎをしていました。新しく乗ってきた運転士も同様に、前に立ち挨拶をしてから運転席に座りました。これだけの行動でしたが、路線バスのイメージを大きく変えるその行動に感動すら覚えたのです。

公共交通として、地元の移動を支える無くてはならない路線バスですが、残念なことにお叱りの声がたくさん寄せられていると聞きます。車内で利用者が運転士に向かって怒鳴る声も何度も聞いたことがあります。その中には、理不尽な声もありました。確かに、おもてなしの「お」の字も感じない不甲斐ない運転士に出逢うこともあります。

しかし、毎日のように叱られていたら、お客さまの声にバリアを張りたくなる気持ちも分からないではありません。サービスを提供する側ですから、あつてはならないのですが、運転士も人です。お客さまから叱られて、会社に戻ってからも上司から責められていたら、やる気を失くしても仕方無いとすら思います。

そして、さらに私を感動させる光景がその後にはやってきました。新しい運転士によって、そのバス停を出発した時です。何気なく前を見ていると、先ほど降りて行った

運転士がその場に留まり、出発したバスに手を振っていたのです。いつもされているのか、あるいはたまたまだったのか？また、その運転士だけなのか…。思わず手を振り返したのは私だけではありませんでした。

毎日お客さまに利用いただけることが「当たり前なこと」ではなかったことに、コロナ禍で私たちは嫌というほど思い知らされました。感謝の想いを伝える行動をこれまで以上に大切に、想いを込めて実行していきましょう。ここで良かった！そう確信してもらうことが創客を実現するのです。

ある寒い朝のことです。そこが出発のバス停だったのでしよう。出発時間までまだ余裕があったのでしょうか、運転士がバスから降りて来ました。そして、手に持ったタオルで、朝露に濡れたバス停のベンチをふき始めたのです。周りを歩いている人が立ち止まり「今日は乗らないけど、いつもありがとう。〇〇会社さんが大好きです」という声が聞こえてきました。

1人の運転士の行動が、企業価値を高めているのです。





93

## 最後の挨拶

今日は■■■[愛称]と  
○○が、担当させて  
いただきました

ご利用いただき、  
ありがとうございます

またのご利用を  
お待ちしております

### 最後の挨拶

最後の休憩地出発前、お客さまの着席確認後  
ここが最後の営業の場であるという意識で  
[今日のお礼][自身の事][次の利用]を踏まえ、  
最後の挨拶をやり切りましょう

## 【帰着時】 帰着前案内

1. 最終休憩地の出発前に行く
2. 社名とフルネームを伝える
3. 利用に対する感謝の想いを伝える
4. 再度の利用を心を込めてお願いする

### 補足説明

- ❑ 愛称を忘れずに伝えましょう
- ❑ ここが最後の営業の場であるという意識で臨みましょう
- ❑ 最後のお辞儀はゆっくりと頭を3秒間下げるイメージで行いましょう

☑自身のことを記憶に残していただくため、  
最後の挨拶はしっかりとやりきりましょう



98

## 忘れ物確認

見つける時間が  
早ければ早いほど  
お客さまは助かる

いま困っている方が  
いるかもしれない

### 確認場所

・座席下・座席の間・収納棚

## 【帰社時】 行動

1. 車内を最後部まで確認する
2. トランク内を確認する

### 補足説明

- ❑ 忘れ物が多い車内箇所は重点的に確認するようにしましょう  
例) 座席の下、座席の間、収納棚

※こういった場所を探せば良いかという  
社内での情報共有もしておきましょう

- ❑ 忘れ物は、即時報告をしましょう
- ❑ いまお客さまが困っているかもしれない  
という意識を持ち実行しましょう

☑忘れ物の発見は早ければ早い方が、  
お客さまにとってありがたいことです

# プラスの 行動

## Topics

### ～感動の『おもてなし』接客による創客～

#### 【 雨の日でも気分よく旅をしてもらう 】

バスツアーに参加したその日は雨でした。気分のさえない中で見たその光景が、一瞬で晴れやかな気持ちにさせてくれました。

休憩の後に傘をさしてバスに戻るお客さまを迎える運転士の姿でした。

入口でお客さまに「お帰りなさい」と、迎える運転士の笑顔の素晴らしさ。雨の中を歩いて難しい顔をしていたお客さまの顔が笑顔に変わっていきます。運転士に迎えられたことありますが、最も大きな笑顔の要因は、運転士が手に持つ傘にありました。

雨の日にはバスに乗り込む時に最も嫌な瞬間は、傘をたたむ時です。当然バスの中まで傘をさしていくことはできません。つまり、入り口前で傘をたたむのですが、その時に濡れてしまいます。濡れないように気を付けていても、やはり濡れてしまいます。

その運転士は、手に持った傘を笑顔でお客さまに差しかけていました。その傘が他の運転士が持つものと違うのです。ゴルフのキャディーが選手にさしかけるために持つ、十分に2人は入れる大きさの傘だったのです。

その傘を見てお客さまが笑顔で話しかけながらバスに乗って行くのです。

そのバス会社は、ツアー中にお客さまにお使いいただく傘を用意しています。これも実はお客さまにとっての嬉しいサービスです。

通常であれば閉じた傘はそのまま自分の席まで持って行きます。すると何がその後起こるのか？バスの車内に雨のしずくが流れます。

外は憂鬱な雨なのに、バスの車内まで濡れてしまっている状態になるとますます気分は落ち込んでいくものです。入口で傘を預かる箱を用意している会社もこれまでに見ましたが、多くの方は自分の席まで持って行きます。

後から来た方が自分の傘の中に傘を入れてしまい、中に水がたまってしまった。あるいは、穴を開けられたという体験があるからです。しかし、貸し出される傘であれば何の心配も無く箱に入れて席に戻れるのです。おかげで車内は快適でした。

運転士の話では、もう1つ貸出傘のメリットがあります。全てのお客さまが同じ傘を持っているので、自分のお客さまがどこにいらっしゃるかが、すぐに分かるというのです。

365日晴れるということはありません。私たち仕事をするものにとって、たまたま今日は雨という一日かもしれません。しかし、お客さま方にとっては「何もこんな日が雨にならなくても」という悲しく悔しい気持ちをお持ちなのです。

その1日を、「雨だったけど楽しい1日だった」と思ってもらえるように、全力でお客さまの旅を守ることがおもてなしの想いなのです。





108

## 床の水をふきとる

雨天時の清潔な車内環境は  
高い評価につながります

収納棚の状態も  
併せて確認する

### 【雨天】 降車後

1. 全員の降車を確認する
2. モップを使い車内の床の水をふきとる

#### 補足説明

- ❑ 専用のモップを使いましょう
- ❑ モップを清潔に保ちましょう

☑濡れた車内は嫌な臭いがたちやすくなります。清潔で快適な車内環境を常に心掛けておきましょう

☑滑って転倒するなど、ケガの危険を未然に防ぐためにも床の水滴はふき取っておくようにします



126

## 想いを込めたお礼の挨拶



3秒間のお辞儀が  
強い感謝を伝える



1.2.3

「また利用いただきたい」  
という想いを込めて挨拶を！



127

## 施設への挨拶



各施設は大切な  
ビジネスパートナー！  
笑顔で気持ちの良い  
挨拶が企業間の  
信頼関係を創っていく

相手方に何か  
ミスがあっても  
お客さまの前で  
厳しい言葉は  
控えましょう

### 【感動接客】

1. お礼の挨拶に想いを込める
2. 3秒間のお辞儀に気持ちを込める

補足説明

- 1/365ではなく、1/1の想いで挨拶をしましょう

1. 積極的に笑顔で挨拶をする
2. 名刺を渡す
3. 施設のスタッフにも気持ちの良い挨拶をする

補足説明

- 各施設は大切なパートナーだ  
という意識を持ち続けましょう