

新年あけましておめでとうございます

今年もみなさまの思い出づくりのお手伝い

東交新聞

【発行】
東交バス
新聞編集部

安全・安心・快適な旅を



年末の大掃除 乗務員みんなで撮影

新年明けましておめでとうございます。旧年中は大変お世話になりました。本年もどうぞよろしくお願ひ申し上げます。

令和2年もみなさまに安全・安心・快適な旅をお届けするべく、12月に外部講師を招いてのマナーアップ研修や救命救急講習、非常用具の取扱・避難誘導などの勉強会を実施しました。新年を迎えるにあたり、入社3年目の阿部愛華バスガイドは「昨年は広島や関西などガイドする範囲を広げましたが、反面、隅々までしっかりと案内ができていなかったところもあり、お客様よりご指摘をいただくこともありました。今年さらさらに対応できるガイドになりたいです」と抱負を述べています。



癒し猫めんまが「お年玉欲しい」と言っています

救命救急講習会を開催

万が一に備え 乗務員全員で

12月25日、救命救急講習会を開催しました。乗務課の乗務員・バスガイド全員に加え、添乗業務に出る可能性がある社員など合計22名が参加。講師に高松市消防局の江南様をお迎えし、

救命救急に必要な対応力を身に付け、今後の業務に活かすことを目的として開催しました。まずは応急手当の重要性(目的や必要性)を学び、基本的な心肺蘇生法や人工呼吸の

マナーアップ研修を開催 ～相手の幸せは自分の幸せに～

12月20日、全日本作法会家督・ビジネスマナーインストラクターの大竹智子様をお迎えして、全社員出席のもとマナーアップ研修会を開催しました。

お客様や仲間・社会との約束である経営理念を今一度胸にしたうえで、接客とは何かを学びました。お客様の期待に単に答えるだけでなく、それをさらに超える対応をすることでお客様の気持ちは満足から感動・感激へと変わり、さらに信用・信頼へと繋がり、最終的にはファンとなっただけです。そのためにはまず日頃の表情や姿勢、身だしなみ、挨拶がとても大切です。

表情は相手の気持ちを引き出すものです。まずは自分から笑顔で接することが重要です。そして、姿勢はただ背筋を伸ばすだけではダメなことが分かりました。大切なのは「腰を立てる」こと。また、身だしなみで最も大切なのは清潔感です。同じ空間、同じ時間を過ごすのに相手が心地よいかどうかを考える必要があります。そして挨拶は先手必勝。挨拶は自分のためにやるもので、まずは自分から。

受講した兵庫彩香バスガイドは「本当のマナーとは何なのかを大竹先生から学びました。教わったことを必ず生かし、さらに上のレベルの接客を目指し、ファンを増やしていきたい」と語っていました。

相手(=お客様・仲間)を幸せにすることが自分を幸せにするということを学びました。お客様に極上のバス旅行をお楽しみいただけるよう全社員で精進して参ります。



大竹先生の素敵な笑顔に導かれ、我々も笑顔に

実技を行い、AEDの使用方法、異物除去法、止血のポイントなども学びました。原典乗務係長は「昨年も同様の講習を開催しましたが、一度だけでは忘れてしまうので今回再び開催し、しっかりと身に付けることができたと思います。今後も定期的に開催し、そういう場面に遭遇した際に、即座に適切に対応できるように全社員でレベルアップしていきたいです」と語っています。

テレビなどを見てなんとなく思い込んでいたやり方が実は間違っていたり、危険だということにも気づきました。やはり専門家の指導を受けたことが今後そういう場面に遭遇した際の大きな力になるということを実感しました。

まずは危険な事態が起こらないことが一番ですが、万が一と落ち着いた場合にもしっかりと対応していきたいです。

