

「運転手のおもてなし向上研修会」の開催

当地域では、地域住民のための生活交通とリニア中央新幹線の開通を見据えた二次交通の充実を目指し、平成28年4月に「南信州地域公共交通網形成計画」を策定しました。

計画の基本方針の中で「交通不便者や来訪者に対応した公共交通の利便性向上」を目標に掲げており、停留所（標識柱）やLED方向幕による案内（行先）表示などのハードの整備のほか、車内における接客（おもてなし）によるソフト面の整備も行いながら、公共交通の利便性の向上につなげていきます。

ソフト面の整備（取り組み）の一環として、地域住民、来訪者に心地よく公共交通を利用していただくため、10月28日（土）に圏域内の公共交通の運転手（乗務員）や公共交通に携わる市町村職員を対象とした「運転手のおもてなし向上研修会」を開催いたしました。当日はバス、乗合タクシーの運転手と行政職員が24名参加しました。

信南交通株式会社の取締役サポートチーム佐々木部長のご協力により、健康管理とクレーム事例についてご講演いただきました。

健康管理について、お客様を安全に輸送するためには車の整備も大事なことですが、運転手の健康状態の管理も大事です。大切なお客様の命を預かって運行するため、運転手本人の日頃からの健康管理はもちろんですが、運行指示を行う管理（運行事業者である会社や市町村）側も運転手の健康管理と乗務前点呼を行うことの重要性について改めて認識させられました。

クレーム事例について、日々の運行の中でお客様や第三者からいただいた事例とその対応についてお話をいただきました。様々なクレームが寄せられていますが、頂戴したお言葉を真摯に受け止め、改善できる点は改善に努めていかなければならないと考えます。今回クレーム事例とその対応について情報共有ができ、運転手にとって良い教訓になったのではないかと思います。

講義の後、4つのグループに分かれディスカッション（運転手との自由討議）を行い、有意義な情報交換ができました。



運転手のみなさんから現場で日頃から感じていることや当圏域の公共交通に関するご意見をいただきました。これらの意見を反映し、公共交通の利便性の向上につながるよう努力していきたいと思っております。

今回の研修会では、運転手の仕事に対する姿勢や熱意を感じることができました。

今後も2027年のリニア中央新幹線の開通を見据え、運行事業者と行政が連携し公共交通に取り組んでまいります。

お酒を飲んだら、公共交通を利用しましょう!

忘年会・新年会のシーズンがやってきました。

飲み会当日の出勤や飲み会の次の日は、公共交通（バス・電車・タクシー）での出勤をおススメします!ぜひ、こういった機会にご利用ください!!

電車やバスの時刻表は「南信州公共交通インフォメーション」が便利です。
(<http://kk.minami.nagano.jp/>)



こちらからアクセス!

