

市内路線バスモニター報告

令和2年度の市内バスモニター制度におきましては、新型コロナの影響により4月からの実施が出来ず、令和2年10月22日にモニター会議を開催し、7名のモニターによって令和2年度の事業を開始しました。

直近までのモニター報告は46件提出され、運転技術、接客マナーに関して9割程度が良い報告でしたが、残りの1割は急発進、急ブレーキや、肉声案内がないなどの指摘がありました。指摘についてはその都度、バス事業者において接客接遇や安全運転の指導に反映させ、改善に努めているとのことです。

また、その他のご意見がありましたのでご紹介します。

(内容)

長崎ニモカカードでの長崎行き高速バスの回数券購入の可否について。

この件は問合せが多々あると窓口の職員から聞いており、また、本社、運行責任者へ、改善要請していると聞いた。

ニモカの規定には明示されてなく、社内の運用と思われる。利用者の利便性を検討してほしい。

(回答)

ニモカ電子マネー取り扱い規制第7条で金券等の商品については購入できないとの規制があり、回数券は金券にあたる為、対応できません。

※ご意見を受け、回数券などの金券類については、nimoca 約款により電子マネーでの取引を行うことが出来ないことを、各発券窓口で周知されています。

統一した社員教育の対応状況

西肥自動車、させぼバスの「統一した社員教育」について、前回の活性化協議会で報告いたしました。その後の進捗状況について確認しました。

前回(8/7)西肥バス報告

西肥バスとさせぼバスの定例会にて、西肥バスとして今後、させぼバスと合同で乗務員のお客様に対するサービス向上に向けた社員教育(研修会)の実施に向けた開催時期、方法について協議したい旨、させぼバスへ提案。

【させぼバス】

提案について当社内で協議を行いました。運転士の勤務体系も西肥バスとは大きく異なり、乗務員の合同での研修は困難とされます。しかしサービス水準や接客マナーの向上については必要なため、乗務員の指導については、運行管理者の定例会等において情報交換を行い、両社の指導方法を活用しながら指導を行うこととしたい。

【西肥バス】

当社としても別会社であるため状況は理解できます。今後、定例会などで管理者研修を実施し、お互いの良い指導部分を取り入れ、情報を共有し指導に生かすことから取り掛かるとの結論に至り、その後の定例会で双方の事故、苦情の発生状況、指導方法及び惹起原因、再発防止に向け比較検討はしているものの、上記理由により合同の乗務員教育実施には至っていないのが現状です。

※西肥バスとさせぼバスの定例会

毎月、管理者(営業所長・副所長等)で開催

令和2年度実施状況 4/23、5/29、7/21、8/25、9/28、10/30、11/26、1/28、2/18

前回(8/7)させぼバス報告

サービス産業としての役割を果たすために、他からの視点を取り入れた外部講師や研修教材等を共通化することによるレベル向上方策の検討をしていく必要がある。

研修については、バス関係会社に対する研修資料(ビデオ・テキスト)等の教材を購入し、インターネット等での参考資料を活用し、独自の教材に西肥自動車から譲り受けたものを加えて研修を実施しております。

なお、定期的な毎月の研修については、乗務員の勤務体系がばらばらであるので、勤務終了時や、前半勤務と後半勤務の空き時間を利用してきめ細かく時間を設定し、全員の研修を行っております。

外部講師による研修については、見積りを取って検討いたしましたが、料金及び乗務員の不規則な勤務、要員不足による時間外の増加等の現状の勤務体系において、一堂に会して長時間の研修はできないものであります。

【参考】毎月3営業所で実施。1営業所1日5回×3日間実施。