

NEW TOPICS

貸切バス安全運行講習会並びに CS 向上講習会の開催

株式会社 JTB(以下、JTB)は首都圏、関東エリアの大手貸切バス 19 事業者 170 名を対象に安全運行講習会、並びに CS 向上講習会を 3 月 7 日(火)に大宮ソニックシティで開催しました。



(ガイド講習会)



(基調講演)



(開会式)

【講習会実施の背景】

新型コロナウイルスの感染が本格化した 2020 年 2 月以降、国内はもとより、世界的に人流がストップし、ツーリズム産業全体に大きな影を落としました。特に団体での食事や移動といった行動制限は大きく、貸切バス業界への影響は甚大なものとなり、それは各社のドライバーやガイドの離職をも招く結果となりました。

昨年開始された全国旅行支援以降、行動制限が徐々に緩和され、団体旅行や修学旅行などの需要が徐々に回復傾向にあるなか、今、バス業界では乗務員不足が深刻な問題となっており、思うように各社稼働をあげられない状況に陥っています。

また、乗務員の労務管理面では大きく改善されているものの、コロナ禍の経験不足から、運転技術面や訪問先の土地勘、ガイドの経験不足による車内での CS(顧客満足度)面など、市場の回復に合わせたサービスの提供に不安感を抱えるバス事業者が多くなってきています。

こうした貸切バス業界が抱える課題感の解消と事故撲滅、そして貸切バス業界全体のイメージアップを掲げ、JTB は首都圏、関東エリアの大手バス事業者を集めて安全運転講習会並びに CS 向上講習会を開催しました。

【講習会の概要】

開催日時: 2023年3月7日(火) 10:00~16:30

開催場所: 大宮ソニックシティ

参加事業者: 19 事業者(はとバス、東都観光バス、東京ヤサカ観光バス、帝産観光バス、富士急行、国際興業、東京バス、日の丸自動車興業、西武観光バス、ニッコー観光バス、中山観光自動車、関東自動車、栃木交通バス、TCB 観光、群馬バス、館林観光バス、多野観光、東栄観光バス、大和観光自動車)

参加人数: 170 名(各社の経営者層、ドライバー、ガイドなど)

【講習会当日の様子】

■開会式：登壇者 檜垣 克己 氏(JTB ツーリズム事業本部 常務執行役員)

会の冒頭、JTB 役員の檜垣克己氏より開会の挨拶として「どんなにバス自体の性能が進化しても、ハンドルを握るドライバーの心こそが大切、また、バスガイドは日本ならではの職業であり、修学旅行等では子供達の心に一生残る大切な役目であることから、業界全体を盛り上げるためには皆さんの活躍が欠かせない。」と熱いメッセージが発信されました。

■講習テーマ「おもてなしの心を大切に 自分らしい接客を」：登壇者 茂木 久美子 氏

今回、基調講話では元 JR の車内販売員で、一往復の売上が通常の販売員が数万円程度のところ、数十万円を毎回売り上げていた茂木久美子氏が務めました。販売に大切なことはテクニックもあるものの、何よりもお客様の気持ちになって考えることが大切であり、お客様の表情や声をかけるタイミングなどちょっとした気遣いや振る舞いで顧客満足度に大きな差が出ることについて具体例を挙げながら説明され、茂木氏と同様に車内でお客様と正対するガイドの方々がメモを取りながら講話を聴いている姿が印象的でした。

■ディスカッション：

基調講話後、講師の指導のもとドライバー、ガイドと分かれて、各社の乗務員同士がテーマに沿ってディスカッションを行い、事例を発表しあいました。互いの発表に真剣なまなざしで耳を傾けながら、違う制服に袖を通して、悩みや目指すべき理想像などが一緒であることがわかると、会話も弾み、盛り上がりを見せました。

■経営者懇談会：

本企画を立案した JTB 仕入商品事業部団体部の前島 正佳 氏(同団体部 部長)から、各社の経営層を集めた分科会で「これから始まる春の旅行シーズン、そして修学旅行、一般団体、インバウンドの再来に向けて、違う会社の乗務員同士であっても、こうして連携し、高め合いながら業界全体を盛り上げていくことが非常に重要な時期に来ていると感じています。まずはドライバーやガイドの皆さんにも業界としての一体感を感じてもらい、自身の職業に対して誇りを持ってもらい、それが、結果として、離職の防止や貸切バスの事故撲滅に繋がればとも考えています。訪問先や旅の途中のサービスエリアなど、事故や緊急事態が発生した際の協力体制も、もしかしたらここから生まれるかもしれない。日本国内のお客様だけでなく、世界から日本を訪問される旅行者に対しても最高のおもてなしを提供し、バス旅の本来の価値を感じてもらい。一緒になって新たな時代を創っていきましょう」と今後の展望も含め、力強いメッセージが発信されました。

【参加者アンケートより一部抜粋】

(ガイドの声)

- ・それぞれのシーンとお客様一人一人に合わせた接客が必要であることを再認識するきっかけになりました。
- ・お客様一人一人に人生があり、その背景を知るという基調講話に感銘を受けました。明日からの仕事に活かしていきたいと思います。
- ・違う会社のガイドさんと話すことで、気分転換にもなりましたし、多くの気付きがありました。悩みを打ち明けるともでき明日からも頑張ろう！と思いました。
- ・今回の講習会を受けて、共に頑張っている同志がいることを改めて感じる事が出来ました。観光業の発展とお客様の笑顔を創り出すために頑張ります！

(ドライバーの声)

- ・単に運転手という仕事ではなく、命を預かる重要な仕事であり、思い出を演出するための素敵な仕事であるということを感じさせてくれました。

・一つの事故がバス業界全体に影響を及ぼしかねないという緊張感を改めてですが痛感しました。

日本の観光業界を盛り上げていくために、明日からまた頑張ります。JTB は、今後も引き続き、ツーリズム業界のリーディングカンパニーとして、貸切バス業界全体の安全性の向上や CS 向上を目指す取り組みを行ってまいります。



JTB グループは創立 110 周年となる 2022 年を機に、事業ドメインである「交流創造事業*」におけるサステナビリティへの取り組みを更に加速し、「心豊かで持続可能な社会の実現」をめざします

*交流創造事業は株式会社 JTB の登録商標です。

以上

■報道関係の方からのお問合せ先

JTB 広報室 03-5796-5833(東京) 06-6260-5108(大阪)