

令和2年度 乗務員教育(一般指導)計画

有限会社 軽井沢観光

実施月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
月間目標	乗車中の乗客の安全確保	交通法規を確認!	降雨時の運行に注意!	車内美化強化!	アイトリッキングスツア徹底!	体調を整えよう	緊急時の運行を考えよう	旅客乗降時の安全確保	冬季の車両保全の徹底	スキーバス運行指導	降雪時の運行に注意!	過労運転防止
項目	予定	予定	予定	予定	予定	予定	予定	予定	予定	予定	予定	予定
事業用自動車を運転する場合の心構え							0%					
事業用自動車の運行の安全及び旅客の安全を確保するために遵守すべき基本的事項							0%					
事業用自動車の構造上の特性							0%					
乗車中の旅客の安全を確保するために留意すべき事項									○			
旅客が乗降する時の安全を確保するために留意すべき事項									○			
主として運行する路線もしくは経路又は営業区域における道路及び交通の状況									○			
危険の予測および回避並びに緊急時における対応方法								○				
運転者の運転適性に応じた安全運転								○				
交通事故に関わる運転者の生理的及び心理的要因およびこれらへの対処方法								○				
健康管理の重要性								○				
異常気象時における対処方法												○
非常用信号用具、非常口、消火器の取扱い												○
安全性の向上を図るための装置を備えた貸切バスの適切な運転方法												○
ドライブレコーダーの記録を利用した運転者の運転特性に応じた安全運転												○

乗務員教育記録

検印	指導責任者	運行管理者
	柏木智良	柏木智良

実施年月日	令和2年10月1日
場 所	本社・事務所
時 間	19:00~19:50
実 施 者	柏木智良
営業所名	軽井沢本社

指導教育の内容	<p>1.事業用自動車を運転する場合の心構え</p> <p>バス乗務員の接客・運転マナーの重要性についての指導・乗務員からの意見も聞く(株)キャブステーションの「日本一のドライバーになるための7つの法則」を活用し、実現するための指導、教育、説明を行う。</p>
	<p>2.事業用自動車の運行の安全及び旅客の安全を確保するために遵守すべき基本的事項</p> <p>運行管理者からの運行指示書に基づき運行する事の重要性を説明</p> <p>車内禁煙に努めること。お客様の前では喫煙しない。</p> <p>乗務員はお客様の安全のためにシートベルトの着用の案内・装着チェックを行うことの徹底</p> <p>日常点検を実施しその確認を確実にすること。</p>
	<p>3.事業用自動車の構造上の特性</p> <p>運転性能・制動性能が異なることを確認させ、特性によって運転する事の重要性を理解させ指導した。</p> <p>バス別の初任指導・添乗指導を必ず行い。十分特性を理解させてから乗務させる。</p>

出席者氏名	押印orサイン	欠席者フォロー			出席者氏名	押印orサイン	欠席者フォロー		
		日付	時間	実施者			日付	時間	実施者
柏木 智良					池田 昌喜				
田中 栄二					須江 喜春		10/2	9:00~9:50	柏木智良
石井 学					柏木 智彦				
吉田 和彦					小林 剛史				
小林 将人		10/2	9:00~9:50	柏木智良	袖山 浩忠		10/2	9:00~9:50	柏木智良
安部 秀光					土屋 正二				

日本一のドライバーになるための 7つの法則

1. ドライバーはお客様に選ばれる努力をしよう
2. ドライバーは「第一印象」を良くしよう
3. ドライバーは運転のプロではなくサービス業のプロを目指そう
4. ドライバーは安全のための点検は怠らない
5. ドライバーは悪天候の日こそサービスを充実させよう
6. ドライバーは敬語を自由自在に使いこなそう
7. ドライバーはゲストより先に降りて後に乗ることで挨拶を欠かさない

1 バス乗務員としての心得

バス乗務員の務め

1. お客様を目的地までいつも安全に、かつ快適にお送りすること。
2. すべてのお客様に満足していただくこと。

この2つは、一見簡単なことだと思えるが、実際には大変な仕事であり、厳しい道なのです。



バス乗務員



理想とする乗務員の道を極めるには

一人一人の乗務員の心・技・体そして責任感すべてが、理想に近づかなければなりません。

心

全人間的な向上があつて、はじめてお客様に満足していただける接遇ができます。

技

運転の知識、技能が万全であつて、はじめていつもお客様を安全に目的地までお送りすることができます。

体

健康であつて、はじめて気力がみちあふれ、お客様を快適にお送りすることができます。



責任

安全運転をするという	→	運転責任
お客様に快適に乗っていただく	→	接客サービス責任

理想とする乗務員とは

- 普段の努力を常日頃から行える者。
- 自発的に継続して個々の心・技・体そして責任感を高めていける者。
- 会社や運行会社は、バスの乗務員としてふさわしい心・技・体の状態にまで自らを高める手助けをする脇役であることを理解できる者。

主役はあくまでも乗務員の「あなた」なのです！

バス業務とは

たくさんあるバスの中からお客様に選ばれ、お客様を安全に迅速に快適に輸送することで収入を得るものです。

お客様がバスを選ぶ



輸送



収入



お客様なしでは成り立たない仕事なのです

だからこそ、常に乗る人の立場に立って営業しなければなりません

例えば、

どんなに車がピカピカに磨かれて、雰囲気
が素晴らしくても、乗務員の接客サービス
が感じ悪いものであったら、すべてが台無し
になってしまうでしょう。

質の良いサービスをお客様に提供することで

●会社に対する好感度アップ

●またこのバスに乗りたい！とお客様に思ってもら
えれば、自分自身の収入アップにつながることを
認識しましょう。

お客様に選ばれるバス会社を目指さなければなりません！

質問

あなただったら、日常どんな接客サービスに好感がもてますか？

- ホテルのフロント(言葉づかいや丁寧な対応・きちんとした身なり)
- レストランのウエイター・ウエイトレス(親切な接客態度)
- ファストフード店の店員(はきはきとした言葉使い・笑顔での対応)
- 宅急便を配達する方(元気な挨拶)、などなど



接客サービスに対するお客様ニーズは年々高まっています。
それは、より快適で心地よい、感じの良いサービスに対する期待なのです。

身近にお客様が喜ぶようなサービスを提供している人はたくさんいます。
質の良いサービスを見習い、習得する努力をしましょう。

2 接客にあたり

身だしなみはサービスの原点

人は服装や身だしなみ等でその人の人柄を判断し、それらは会社の品格までも表わすものです。服装や身だしなみは正しく整え、一見して不潔、だらしない服装の人はお客様に不快感や嫌悪感を与えてしまいます。接客サービスにとって第一印象は重要なものなのです。

■ 出庫前： さあ、サービスのプロフェッショナルに変身

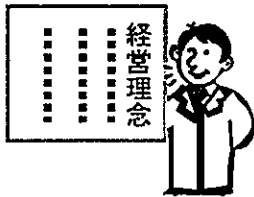
① 全身が写る鏡を用意しておき、身だしなみ、笑顔のチェック

(家族、恋人が見ても自分の姿は健康で魅力的かどうか)



② 経営者の理念を必ず大声で読む

(声が出れば元気になるし自信も生まれる)



③ 接客用語の唱和

いらっしゃいませ。
ありがとうございました。
かしこまりました。
申し訳ございません。
恐れ入ります。
少々お待ちくださいませ。
お待たせ致しました。

これよりプライベートからパブリックな立場に移ったことを自覚する

サービスとは

清潔な身なりと笑顔で、お客様の求めるサービスを素早く、礼儀正しく、正確に実行することです

■ 禁止事項

長髪、短髪、パンチパーマ

長いもみあげ

汚れた袖と襟

白っぽい靴、運動靴
サンダル(指の見える靴)

サングラス

(薄い色付き眼鏡も一切含む)

ひげ

車内での喫煙、ガム

伸びた爪

白い靴下

※白い靴下はカジュアルなので、制服(スーツ等)などには適しません。

注意事項： 毎日チェックを欠かさずに！

身だしなみ

- 1. 上衣 汚れていないか
- ヨレヨレになっていないか
- 2. ズボン プレスがきいているか
- 3. 靴 磨いてあるか
- 4. 口臭は気にならないか
- 5. ヘアースタイルはきちんとしているか
- 6. 首筋は汚れていないか
- 7. フケが肩に落ちていないか
- 8. ひげはきちんと剃ってあるか
- 9. 鼻毛、耳毛がのぞいていないか



勤務中

- 1. 半身がまえになっていないか
 - 2. バックミラーでジロジロ見てはいないか
 - 3. 仲間同志のたむろしていないか
 - 4. 停車中の腕組みしていないか
 - 5. 頭を掻いたり髪を触ったりしていないか
 - 6. ため息をついたり舌打ちしたりしていないか
 - 7. 私物を車内に置いたりしていないか
- (飲みかけの缶コーヒーなども含む)

豊かな表情のポイント

質問

表情や顔つきはどんな影響を与えるのでしょうか？



表情や顔つきは職場の周囲の人やお客様に対して強い心理的影響を与えています。

表情や顔つきは、その人の人柄・人格を表します

お客様が始めに出会った社員の印象を会社の印象として感じ取ります。

仕事のプロを目指す社員になるために

お客様に対して誠意や感謝の心を伝えることの出来る
 <豊かな表情>を身につける習慣づくりをしなければならない。

笑顔・ほほ笑みの習慣づくり

😊 第一印象は笑顔で決まる

- ・最初の2~3秒でその人の印象は決まる
- ・「表情・顔つき」が一番強い印象を与える

笑顔やほほえみは相手を和ませ、安心感を与える

+

相手からも笑顔やほほえみをひき出し好意や共感を生む

=

信頼関係の形成につながる

😊 笑顔はお客様への最高のサービス

笑顔は、お客様に提供する商品・サービスと同じ価値がある

+

笑顔は、お客様を満足させることのできる最大の接待である。

=

会社のイメージアップ

😊 職場の笑顔は仕事のかし味

笑顔は、職場に協調性を生む

+

笑顔は職場の人間に和みを与える

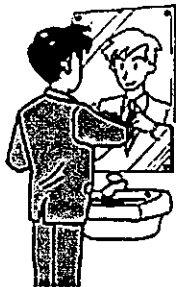
=

やる気アップ

笑顔・ほほえみの作り方

一番分かっているようで、分かっていないのが自分自身の表情や態度です。客観的に自分を知ることが大切であり、自分が日頃どんな表情をしているのか、他人の表情にも敏感になって研究してみましょう。

😊 顔の筋肉トレーニング



Lesson.1

朝、顔を洗いながら、歯を磨きながら、顔の筋肉を動かし表情づくりの筋肉トレーニングをしよう。
(目を左右、上下、に動かす。頬の筋肉、口角を上下に動かす。口を大きく開けたり、閉じたり、左右に引っ張る。)

Lesson.2

鏡を見て役者になった気分ですいろいろな表情をしてみよう。
(怒り、悲しみ、寂しさ、嬉しさ、喜び、疑い、安心、など)

😊 肯定的な考え、気持ちを持つ

プラス志向の考え方を心がける

例:雑用が多いがいろんな仕事が覚えられる。忙しいけれど張り合いがある。

相手の長所を見つけよう

例:口は悪いが正直な人だ。言葉はきついが仕事をよく教えてくれる。

嫌いな事や辛い事は学びととらえよう

例:ワープロは嫌いだと思っていたら、ワープロで書類作りを頼まれた。そうか！ワープロに強くなれとの教えかもしれんぞと考える。

失敗は成功の母と考える

例:ミスをして反省・整理を重ねてプロになるぞ！と考える

いつも何か素晴らしい事がおきると言う予感を持ち続ける。

例:この仕事はきっと成功する。この風邪はきっと早く治る。

誰かの何かの役にたってよかったと実感する

例:今日はお客様に喜んでいただき、褒められた

お辞儀のポイント

お辞儀は、大きく3種類(会釈・敬礼・最敬礼)に分けることができます。これはTPOに応じて使い分けなければなりません。

お辞儀の注意点

背筋を伸ばし、腰から上半身を傾ける。



礼をしている間は、視線を下に落とす。
(上目遣いや横目で見てはならない)

「1・2・3」の呼吸で、「1で相手を見、2で礼をし、3で起こす」

お辞儀の3種類

会釈

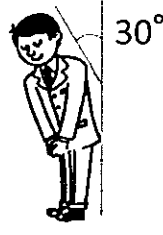


社内でのすれ違い
顔見知りへの挨拶

Point

背筋を伸ばし、相手の胸元から腰に視線を落とす感じで、上体を15度程度に傾ける。にこやかに、笑いかけるような雰囲気で行う。

敬礼

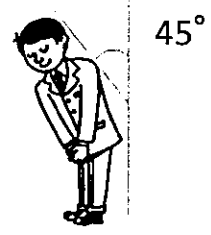


来客の出迎え
上司への挨拶

Point

背筋を伸ばし、足下から1.5~2メートルのところに視線を落とし、上体を30度程度に傾ける。「1・2・3」の呼吸はややゆっくりと行う。

最敬礼



大事なお願いの際
お詫び・商談後の辞去

Point

背筋を伸ばし、足下1メートルのところに視線を落とし、上体を45度程度に傾ける。「1・2・3」の呼吸はゆっくりと行い、2のところで呼吸を一旦止め、間を取る。

法則

3 運転マナーについて

運転マナーを守りましょう

バス乗務員は、運転のプロではなく、安全、快適、迅速に目的地までお供のできるサービス業のプロであることを忘れないように心がけ、常に安全な運転をし、お客様に信頼感を持っていただくことが大切です。

① 急発進、急停車は
プロとしては最低



② 原則として追い越し禁止、
勝手に急がない



③ 車間距離は交通
安全のお守り



④ アクセルを小刻みに
踏まない、車酔いを招く



⑤ 肩肘をつかない



⑥ 片手運転はしない



⑦ むやみにクラクション
を鳴らさない



日常点検

バス乗務員は、1日1日その運行開始前に省令で定める点検を実施するよう義務付けられています。バス乗務員は、下記の「日常点検の実施方法」に基づいて項目ごとに点検を実施し、結果を記載した日常点検表を整備管理者に提出し、運行の可否の指示を受けた後、運行管理者に報告してください。



日常点検の実施方法

■ 運転席での点検

点検箇所： ブレーキ・ペダル
点検項目： 踏みしろ・ブレーキのきき

点検の実施方法：

- エンジンをかけた状態でブレーキ・ペダルをいっぱい踏み込んだとき、床板とのすき間(踏み残りしろ)や踏みごたえが適当であるかを点検します。
(床板とのすき間が少なくなっているときや、踏みごたえがやわらかく感じるときは、ブレーキ液の液漏れ、空気の混入によるブレーキのきき不良のおそれがあります。)
- エアブレーキが装着されているバスにあっては、踏みしろ点検は不要です。なお「車の周りからの点検」の欄を参照してください。



点検箇所： 駐車ブレーキ・レバー(パーキング・ブレーキ・レバー)
点検項目： 踏みしろ・ブレーキのきき

点検の実施方法：

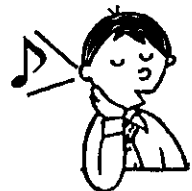
- パーキング・ブレーキ・レバーをいっぱい引いた(踏んだ)とき、引きしろ(踏みしろ)が多すぎたり、少なすぎたりしないかを点検します。
- ホイールパーク式(空気式車輪制動型)にあたっては、エンジンをかけて規定の空気圧の状態、レバーを駐車位置まで引いたとき、レバーが固定され、空気の排出音が聞こえるか点検します。



点検箇所： 原動機(エンジン)
点検項目： かかり具合、異音

点検の実施方法：

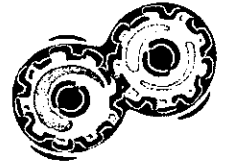
- エンジンが速やかに始動し、スムーズに回転するか点検します。また、エンジン始動時及びアイドリング状態で、異音がないかを点検します。



点検箇所： 原動機(エンジン)
点検項目： 低速、加速の状態

点検の実施方法：

- エンジンを暖機させた状態で、アイドリング時の回転がスムーズに続くかを点検します。
- エンジンを徐々に加速したとき、アクセル・ペダルに引っ掛かりがないか、また、エンスト、ノッキングなどを起こすことなくスムーズに回転するかを走行するなどして点検します。



点検箇所： ウインド・ウォッシャ
点検項目： 噴射状態

点検の実施方法：

- ウインド・ウォッシャ液の噴射の向き及び高さが適当かを点検します。



点検箇所： ワイパー
点検項目： 拭き取りの状態

点検の実施方法：

- ワイパーを作動させ、低速及び高速の各作動で不良がないかを点検します。
- きれいに拭き取れるかを点検します。



点検箇所： ◎空気圧力計
点検項目： 空気圧力の上がり具合

点検の実施方法：

- エンジンをかけて、空気圧力の上がり具合が極端に遅くないかを点検します。また、空気圧力が空気圧力計の表示に示された範囲にあるかを点検します。



点検箇所： ◎ブレーキ・バルブ
点検項目： 排気音

点検の実施方法：

- ブレーキ・ペダルを踏み込んで放した場合に、ブレーキ・バルブからの排出音が正常であることを点検します。



(注)◎印の点検箇所は、エア・ブレーキが装着されている場合に点検してください。

■ エンジン・ルームの点検

点検箇所： ウインド・ウォッシャ・タンク

点検項目： 液量

点検の実施方法：

- ウインド・ウォッシャ液の量が適当かを点検します



点検箇所： ブレーキのリザーバ・タンク

点検項目： 液量

点検の実施方法：

- リザーバ・タンク内の液量が規定の範囲(MAX～MINなど)にあるかを点検します。

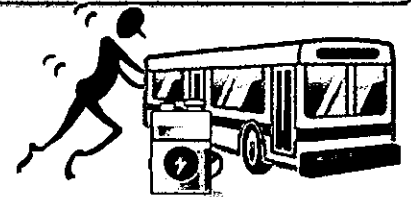


点検箇所： バッテリ

点検項目： 液量

点検の実施方法：

- バッテリ各槽の液量が規定の範囲(UPPER～LOWERなど)にあるかを車両を揺らすなどして点検します。



点検箇所： ラジエータなどの冷却装置

点検項目： 水量

点検の実施方法：

- リザーバ・タンク内の冷却水の量が規定の範囲(MAX～MINなど)にあるかを点検します。
(冷却水の量が著しく減少しているときは、ラジエーター、ラジエーター・ホースなどからの水漏れの恐れがあります。)

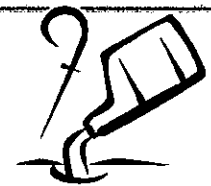


点検箇所： 潤滑装置

点検項目： エンジン・オイルの量

点検の実施方法：

- エンジン・オイルの量がオイル・レベル・ゲージにより示された範囲内にあるかを点検します。



点検箇所： ファン・ベルト

点検項目： 貼り具合、損傷

点検の実施方法：

- ベルト中央部を手で押し、ベルトが少したわむ程度であるかを点検します。
- ベルトに損傷がないかを点検します。



車の周りからの点検

点検箇所： 灯火装置、方向指示器

点検項目： 点灯・点滅具合、汚れ、損傷

点検の実施方法：

- エンジン・スイッチを入れ、前照灯、制動灯などの灯火装置の点灯具合が不良でないかを点検します。
- レンズや反射器に汚れや変色、損傷がないかを点検します。



点検箇所： タイヤ

点検項目： 空気圧

点検の実施方法：

- タイヤの設置部のたわみの状態により、空気圧が不足していないかを点検します。
(扁平チューブレスタイヤなどのようにたわみの状態より空気圧不足が分かりにくいものや、長距離走行をおこなう場合には、タイヤゲージを用いて点検します。)

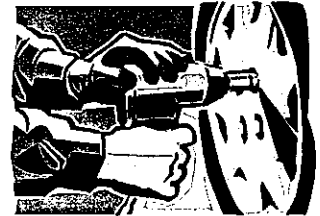


点検箇所： タイヤ

点検項目： 取り付け具合

点検の実施方法：

- ディスク・ホイールの取付状態について、目視より次の点検を行います。
 - ・ ホイール・ナットの脱落、ホイール・ボルトの折損等の異常はないか
 - ・ ホイール・ボルト付近にさび汁が出た痕跡はないか
 - ・ ホイール・ナットから突出しているホイール・ボルトの長さに不揃いはないか
- ディスク・ホイールの取付状態について、ホイール・ボルトの折損、ホイール・ナットの緩み等がないかを点検ハンマなどを使用して点検します。

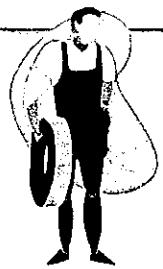


点検箇所： タイヤ

点検項目： 亀裂、損傷

点検の実施方法：

- タイヤの全周に著しい亀裂や損傷がないかを点検します。また、タイヤの全周にわたり釘、石、その他の異物が刺さったり、かみ込んだりしていないかを点検します

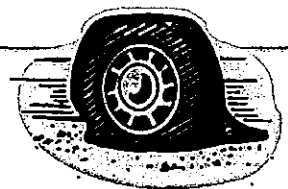


点検箇所： タイヤ

点検項目： 異常な摩耗

点検の実施方法：

- タイヤの接地面が異常に摩耗していないかを点検します。



点検箇所： タイヤ

点検項目： 溝の深さ

点検の実施方法：

- 溝の深さに不足がないかをウェア・インジケータ(スリップ・サイン)などにより点検します

点検箇所： ◎エアタンク
点検項目： タンク内の擬水

点検の実施方法：

- ドレン・コックを開いて、タンクに水がたまっていないかを点検します



点検箇所： ◎ (ブレーキ・ペダル)
点検項目： (踏みしろ、ブレーキのきき)

点検の実施方法：

- エアブレーキが装着されているバスにあっては、運行状況により適切な時期にブレーキ・チャンバのロッドとストロークと、ブレーキ・ドラムとライニングとのすき間について次の点検をします。

・ブレーキ・ドラムとライニングのすき間が手動調整方式のものにあっては規定の空気圧の状態、ブレーキ・ペダルを数回操作し、ブレーキ・シューを安定させた後、点検孔のあるものは、シックネス・ゲージにより、また点検孔のないものはアジャスタにより、すき間を点検します。



・フル・エア・ブレーキが装着されている自動車にあっては、規定の空気圧の状態、補助者にブレーキ・ペダルをいっぱい踏み込ませ、ブレーキ・チャンバのロッドのストロークが規定の範囲にあるかをスケールなどにより点検します。

(注)◎印の点検箇所は、エア・ブレーキが装着されている場合に点検してください。

出発前、休憩時間の体操のすすめ

出発に先立ち、また休憩時間を使って心身のリフレッシュのために体操をするように心がけてください。

1 こめかみの間を押しむむ

左右のこめかみを両手の親指で押したりもんだりする。



2 肩を上下させる

ア. 両肘をいっぱい上げる。力をぬき、下ろす。



イ. 腕を体側のまま、肩で首をつまむように上げる。力を抜き、すたとんと落とす。



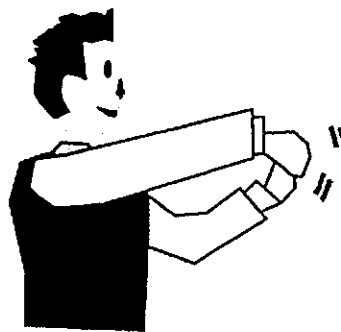
3 首の後ろをもむ

イラストの手の部分から肩の付け根まで、圧迫とマッサージをする。首を左右にゆっくり曲げる。



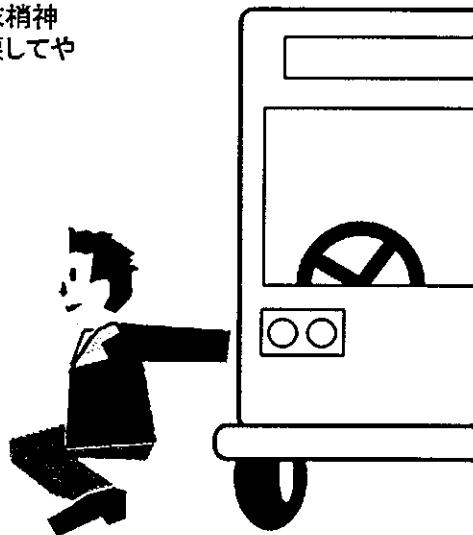
4 指・手・腕をもむ

末梢神経を刺激し、筋肉のしこりをとる。筋肉の高いところ、筋肉と筋肉の間で痛感のあるところを押しもむようにする。



5 足の指を深く曲げる

足の指を強く曲げてやり、関節を柔らかくし、末梢神経を刺激し、足にたまった血液の流れを元も戻してやる。



6 深呼吸をする

音が出るぐらい、ゆっくり深く深呼吸し、酸素を体に多く取り入れるようにする。



法則

5 雨の日など悪天候の日

雨が降ったり、悪天候の時は、乗務員のサービスが最も評価される日、頑張り甲斐のある日、感謝される日であることを忘れないようにしましょう。

① 傘を用意し、可能な限りお客様が濡れないよう補助する



② タオルを用意してゲストがシートを濡らしても降車後すぐに拭く



③ マットの泥汚れも気をつけてこまめに落とす



法則

6 言葉使い（敬語）について

言葉は、その人柄を示すものです。出来る限り丁寧に、気持ちよい言葉で話すことを心がけましょう。また、常識ある言葉づかいで、明るくハキハキと話す事が大事です。決まりきった言葉に、ちょっと気の利いた言葉を添えられる様になれると好感度アップ間違いありません。

敬語の種類と場面

知ってる？

尊敬語

■相手の動作、相手に関係する物事に対して直接敬意の気持ちを表す

場面

- 直接、お客様や上司に話しかける時
- お客様や上司の事を話題にする時

謙譲語

■自分の動作、自分に関係する物事を低くい、間接的に敬意の気持ちを表す

場面

- 自分の事をお客様に伝える時
- 自分の事を上司に伝える時
- 社内の事の事をお客様に伝える時

丁寧語

■自分、相手に関係なく物事を丁寧にいい、相手に敬意の気持ちを表す

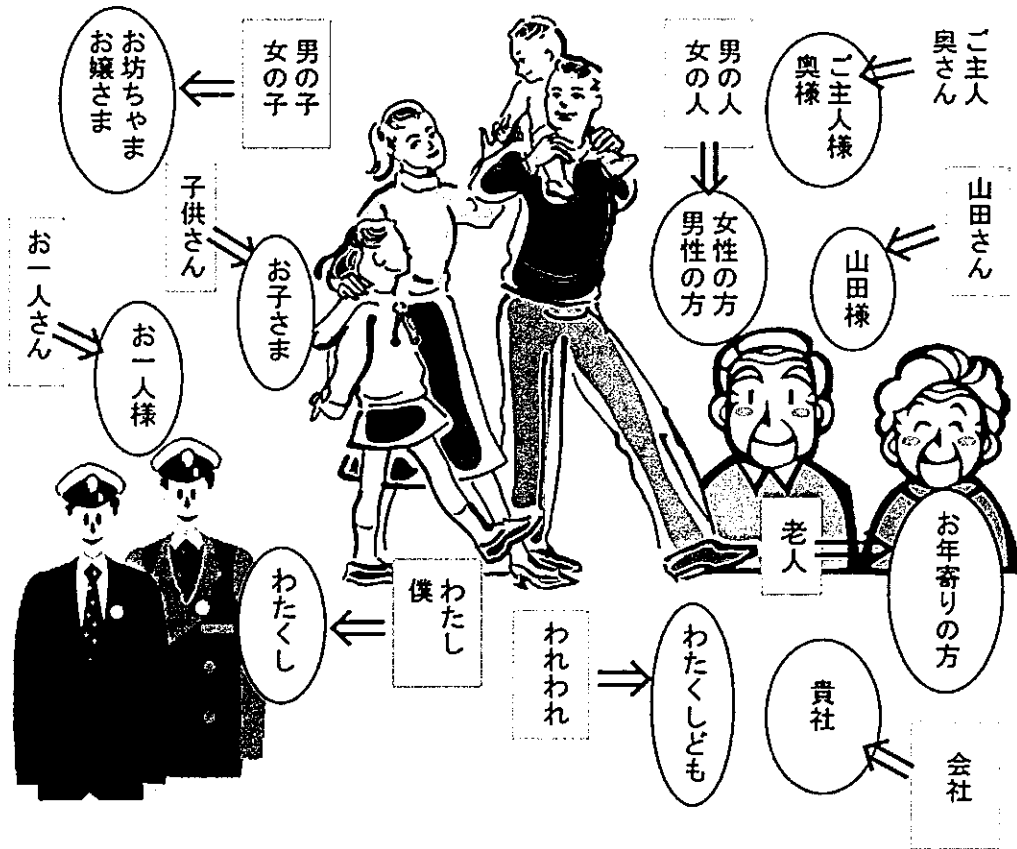
場面

- お客様や上司に直接話しかける時
- 目下、同僚でも語尾を丁寧に言う時

言葉の使い方 繰り返し敬語を話す練習をしよう

	尊敬語	謙譲語
見る	ごらんになる	拝見する
する	なさる	いたす
言う	おっしゃる	申す
聞く	お聞きになる	承る
いる	いらっしゃる	おる
行く	いらっしゃる	まいる
来る	おいでになる	まいる

具体的な言葉使い (○ 良い例 □ 悪い例)



法則

7 おもてなしについて

お客様を社内ではゲスト(賓客)と呼ぼう。なぜならゲストとは最高級のもてなしをしなければならないお客様(賓客)だからです。

車内挨拶 添乗員やバスガイドが乗務していない場合

■ 運行最初の際



〇〇バスの〇〇と申します。この度のご利用、心よりお礼申し上げます。本日は安全運転でまいりますのでどうか宜しく願い致します。まず簡単に車内設備についてご説明申し上げます。リクライニングにつきましては…、冷蔵庫、カラオケ…。ご不明の点がございましたらサービスエリア等で停車中に気軽にお声をおかけください。それでは出発いたします。

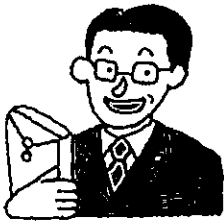
■ 運行終了初の際



本日はお疲れ様でした。なにぶん、運転業務の間の不慣れなお世話にて不行き届きも多々あったかと思いますがこれをご縁に次回もまた〇〇旅行社様を通じ、〇〇バスをご利用いただくようお願い申し上げます。お降りの際はどうかお忘れ物のないよう今一度ご注意ください。本日はご利用、ありがとうございました

幹事さんとの打合せ

1



到着次第、観光コースの確認と打ち合せをする

2



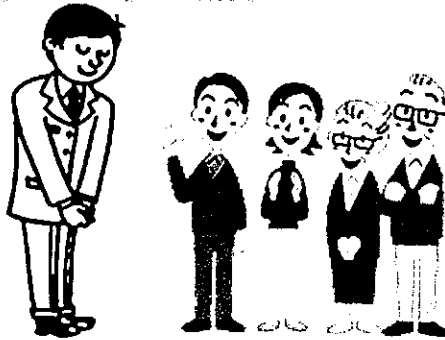
朝は特に口臭に気をつける

3



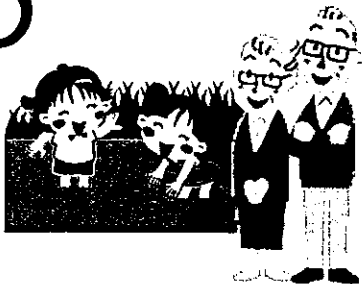
瞬時にして幹事ともう1人影の幹事、実力者を探り当てる

4



出会いのスマイルと声かけは全員に向かって

5



お年よりと子供には特にねぎらいのことばをかける

6



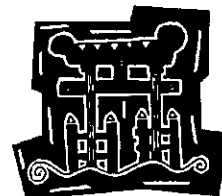
コース内容を非難したり、訂正したりしない

7



お荷物は両手を使い、お預かりする

8



観光地と駐車場とが離れるなどご迷惑をおかけする場所はまず了解をとる

9



変更があった場合は不平を言わず速やかに対応する

10



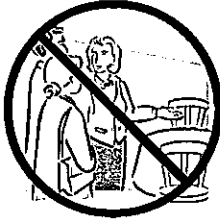
指定のレストランが好ましくなくてもご希望ど
おりにする

11



お店の悪口は言わない

12



ゲストとの同席は勧められてもしないのが礼
儀

13



心づけはいただいてもかまわない

14



心づけのお礼は改めて全員に聞こえるように言う