

## 公共交通乗務員等おもてなし研修を開催しました

新居浜市地域公共交通活性化協議会では、デマンドタクシーの運行を担当するタクシー事業者の接客マナーの向上を図るとともに、本市を訪れる観光客に新居浜市に対するイメージアップを図るため、市内公共交通乗務員等に対し、「おもてなしの心」を表現する接客研修を開催しました。

### ◆第1回公共交通乗務員等おもてなし研修◆

日時： 平成27年1月22日（木）23日（金） 14:30～16:30 両日同じ内容

場所： 新居浜商工会議所 1階大ホール

対象： 市内公共交通乗務員及び商工会議所会員

主催： 新居浜市地域公共交通活性化協議会

共催： 新居地区旅客自動車協同組合 新居浜商工会議所

講師： (株)キャップ 代表取締役 森 美佐子氏

研修は、総合人材サービスを提供する会社(株)キャップの代表取締役である森美佐子氏を講師にお招きし、お客様の心をつかむおもてなしの接客マナーをテーマに「おもてなしについて考えましょう」「相手に与える印象を整えましょう」「良質なコミュニケーションで人間関係を良好にしましょう」といった内容で講演が行われました。多くの公共交通乗務員や観光に従事する施設の従業員の方にご参加いただきました。

### 研修の様子 1日目 参加者 96人



主催者 新居浜市地域公共交通活性化協議会会長 挨拶



講演の様子

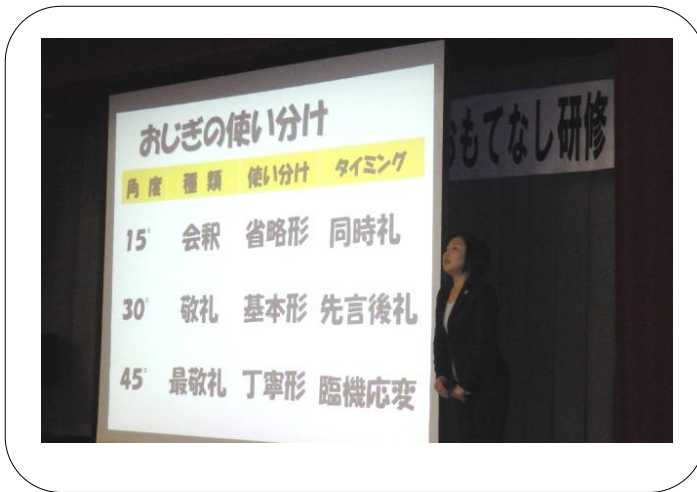


2人一組であいさつやお客様との会話などの練習を実施

研修の様子 2日目 参加者 85人



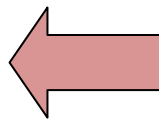
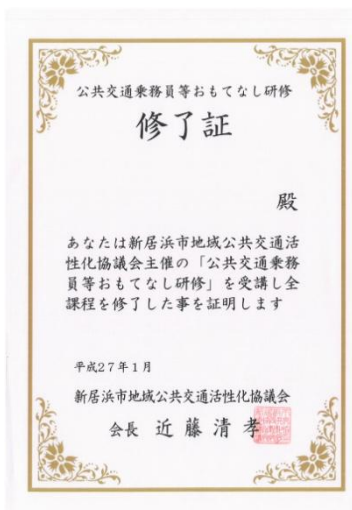
共催者 新居地区旅客自動車協同組合代表理事 挨拶



講演の様子  
(おじぎの使い分けについて)



参加者でおじぎを実践



研修会終了後、参加者には、「おもてなし研修」を受講した証として、修了証を配布しました。

～事務局から～

初めて訪れた土地の港や駅で、観光客が最初に利用するのがタクシーやバスといった公共交通機関です。公共交通乗務員の方の対応が、新居浜や愛媛の印象を左右します。

ワンランク上のおもてなしができるよう、今回の受講で獲た「おもてなしの心」を是非今後の業務に活かしていただきたいと思います。