

平成30年度 観光バス運転士おもてなし研修会

平成31年1月29日(火)30日(水)、2月6日(水)茨城県トラック総合会館研修室にて実施

本年度も、観光バス運転士おもてなし研修を開催しました。

茨城県では本年9月開催の茨城県国体、2020年の東京オリンピックの開催に向けて、お客様への「おもてなし日本一」を目指して、「いばらき観光おもてなし条例」を平成26年に制定しております。お客様に良好なサービスを提供するとともに、心のこもったおもてなしとともに、安全・安心・快適なバスの旅を提供するため、マナー総合研究所の原田邦雄先生と佐藤初代先生を講師としてお招きし、貸切バスの運転士を対象に研修を実施しました。



接客基本についての講義
(身だしなみ、お辞儀、言葉使い等のポイントを)



5~6人のグループに分かれて自己紹介
(自己開示して、メンバーと親しくなしましょう。)



お客様のお迎え・見送りを実践し、ビデオ撮影
(1日の観光を想定し、車内挨拶・アナウンス等を実際にマイクを使って行いました。)



撮影したビデオを視聴し、意見交換
(他の人から見て良かったところ、自分の様子を見ての反省点等を発表しあいました。)



1日にわたりの研修でしたが、終わりの頃には皆さんお互いに色々な

お話をしたりして、和気あいあいと研修ができたようです。 お疲れさまでした。

