

# 月刊 駐輪くん

かわら版



モットーは「笑顔であいさつ」

ワインレッドの制服は、  
毎日30万台の安心・安全を  
「笑顔であいさつ」で支えています

2018  
4

ちゅうりん  
サービス

平成29年 **今年も119箇所の駐輪場が達成！！**

## 苦情0達成駐輪場を表彰！！



平成29年1月1日から平成29年12月31日までの1年間に、お客様からの苦情がゼロであった119箇所822人の管理員に対し、社長賞が贈られました。

受賞の駐輪場に共通して言えるのは、朝・昼・夕の笑顔で挨拶と、お客様目線での気配り・目配り・思いやりの対応を心がけ、一人ひとりが駐輪場管理のプロと自覚として勤務されていることでした。

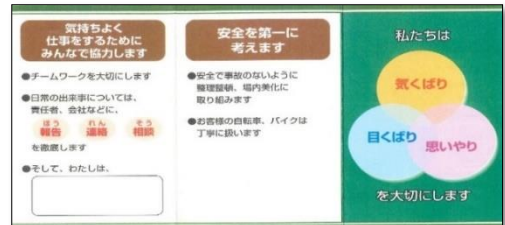
今年も **全駐輪場苦情ゼロ** を目指して、

お客様により良いサービスを提供していきましょう！



ポイントは・・・

- ・笑顔で挨拶
  - ・チームの和
  - ・報告、連絡、相談
- もう一度、宣言カードを見直しましょう！



さらなる

お客様の信頼獲得・満足度の向上を目指して！！

宣言カード

- ・お客さまとのコミュニケーションを大切に笑顔であいさつ することを宣言いたします。
- ・1人で出来ることは限られています。チームの和 を大切にすることを宣言いたします。
- ・迅速なる対応を胸に 報告・連絡・相談 を徹底することを宣言いたします。

平成 年 月 日 \_\_\_\_\_ 印

## 3月・4月・5月は…

## あいさつ強化月間です！！

当社のモットーである「笑顔であいさつ」

3月・4月・5月の3ヶ月間が「あいさつ強化月間」となっています。特に3月4月は、転勤や卒業、入学でお客様の入れ替わりも激しい時期です。駐輪場を使わなくなるお客様には“この駐輪場を使って良かったなあ”とさせていただき、また新しいお客様にも“この駐輪場は、なかなか気持ちの良い駐輪場だな”とさせていただけるように、笑顔であいさつを全員で徹底していきましょうo(^-^)

## 川西市・明石市以西地域のチーフ・管理員研修を開催！！



2月14日(水)、明石商工会議所において、チーフ・管理員研修を開催しました。

今回は、川西市・神戸市以西の駐輪場で勤務する総勢47名が研修に参加し、当日は、明石市都市局道路安全室交通安全課寺田駐車・駐輪対策係長様から、ご挨拶をいただきました。また、(公財)自転車駐車場整備センター武藤大阪事務所長様から、「管理員の2つの役割と職務行動5原則」・「接客マナーの4条件・場面別対応マナー」についてご講演があり、後半には(株)アークの中島講師をお招きし、「CS(顧客満足)向上研修」～お客様満足度100%をめざして～をテーマに、グループワークなどを交えた研修を行いました。

参加者の方からは、接客・接遇の基本に立ち返ってお客様満足度向上の重要性を再認識できた。との声も聞かれ、充実した研修になりました。



当日の研修の様子

