

No.006 日立自動車交通株式会社 【輸送モード:バス(ハイタク)】

「企業価値を高めるには、公共輸送における福祉への貢献、安全と真心のサービス、会社・家庭の向上に努めることが重要である」

1. 概要

企業情報

所在地	東京都足立区綾瀬 6-11-22			創立	1960年
年商	13億円	人員数	265名	資本金	3,500万円
拠点数	本社	車両等	タクシー20、貸切バス 35、乗合バス 42、乗合タクシー9		
事業内容	バス（乗合及び貸切）、特定旅客、タクシー、自動車分解整備事業、自動車のリース・運行管理に関する代理、不動産、倉庫業、生命保険・損害保険代理店、介護保険による次の居宅サービス事業				
輸送品目	一般（タクシー及びバス）、障害者、高齢者、自治体等				
取引先	主に一般利用者				

組織的安全マネジメントの特長

輸送の安全確保に関する投資額が、長期3カ年計画に基づき具体的な金額で定められ、各年度で確実に実行されている
日立自動車瓦版を作成し、会社の状況、新入社員紹介、部活動等の内容を郵送にて全家庭に送付し、社員・家族一丸となったコミュニケーション作りを行っている
週に1回、部課長が実施者となり、乗務員全員を対象に、出庫前にマイクアナウンスのロールプレイング（時間はマンツーマンで4～5分程度）を実施している

調査者所見

<p>タクシー事業以外にも乗合、貸切バス、障害者や高齢者等を対象とした特定旅客事業を行っている。旅客運送事業全般を取り扱っている事業者である。日々、安心・安全に配慮した運行を心がけており、それを実行するツールとしてISOシリーズを取得し、PDCAサイクルを回している。安全確保を精神面に頼り切るのではなく、数値目標として捉えているところが評価できる。</p> <p>また、組織と従業員のコミュニケーションを図るため、従業員の家族に社内報を送付する等、社員・家族一丸となった安全風土の形成も見取れる。</p>
---

調査情報

調査日	2009年7月10日	訪問先	本社
対応者	社長、取締役統括部長、運行管理者		

(注) 企業情報等の内容は調査日を基準日とした内容である

## 2. 会社の概要、創業からの成長経過

1960年に現会長を含む数名のメンバーで創立。オイルショック等の不況の影響を受けて、1970年に現会長が社長に就任した。その後、順次業務を拡大してきた。

平成に入り、現会長が地元の福祉に関するボランティア活動に積極的に参加していたとき、地元の身体障害者等の弱者の人々を輸送する車が地元ナンバーではなく区外ナンバーであることに気付いた。地元の人々を輸送するのは地元ナンバーでなければならないとの思いから福祉送迎バスに関する免許を取得、運行を開始した。

福祉送迎バスの運行開始後、乗客の利便性を高めるために福祉タクシーの運行もあわせて開始した。さらに、乗合タクシー、観光タクシーと業務内容を拡大した。

福祉タクシー、福祉バス、乗合タクシー、観光タクシーと業務の拡大を図ることで得たノウハウを基に、区のコミュニティバスの運行業務を開始することとなった。

事業の拡大、業務内容の複雑化に伴い、コストを的確に把握する必要性が生じたため、2003年、タクシー事業を主とする日立自動車交通第二(株)、日立自動車交通第三(株)に会社を分割した（その他に自動車整備等を主とする会社、倉庫業等を主とする会社もある）。その結果、日立自動車交通(株)本体では、福祉バス、福祉ハイヤー、コミュニティバスなどが事業の中心となっている。

現社長は業務内容の拡大の実務を担い、マネジメント体制の充実のためグループ全体でISO14001及び9001の導入を図ってきている。

## 3. トップの考え方

コンプライアンスを遵守することで初めて安全を担保することができると考えている。タクシーを運転しているから多少の法令違反は仕方がないという逃げ方をしてはいけない。コンプライアンスを遵守するためには、社会常識が守れ、かつ、道路交通法を遵守できなければならない。

採用では、社会常識を厳しくチェックしている。例えば、タクシーの乗務員を募集すると、ノーネクタイ、サンダルで面接にくる者がいる。このような時は面接すら行わず帰している。採用後も、社会常識を常に教育するよう心がけている。

社是として、①公共輸送と福祉事業を通じて社会に貢献すること、②安全と真心のサービスを以てお客様の輸送に当たること、③会社と家庭が共に向上するように努力することを定めている。

運輸安全マネジメントへの対応では、公共交通機関として、輸送の安全の確保が最も重要であることを自覚し、経営トップ主導による新たな仕組みである「安全管理マネジメント」に自主的、積極的に取り組み、輸送の安全の向上に資さなければならないと考えている。

そのため、トップ自身が、輸送安全の確保こそ事業経営の根幹であることを深く認識し、社内において主導的な役割を果たし、社員にこの意識を徹底させようとしている。

#### 4. 組織的安全マネジメントへの取り組み

##### A) トップのコミットメントと行動

ポイント	CL 区分※
◆コンプライアンスを遵守することで初めて安全を担保することができる。コンプライアンスを遵守するためには、社会常識が守れ、かつ、道路交通法を遵守できなければならないとしている。	A 1、B 1 C 1、D 1
◆輸送の安全確保に関する投資額が、長期 3 カ年計画に基づき具体的な金額で定められ、各年度で確実に実行されている	A 2

※CL 項目とは、組織的安全マネジメントチェックリストの項目である。項目の内容については、後掲「7. 組織的安全マネジメント チェックリスト項目 (案)」参照。

##### 【安全に対する考え方について】

- ・前掲したトップの考え方にあるように、コンプライアンスを遵守することで初めて安全を担保することができ、多少の法令違反は仕方がないという逃げ方をしない。そのためには、社会常識、道路交通法を遵守できなければならないと考えている。
- ・安全を確保するために、安全マネジメントへ自主的、積極的に取り組み、輸送の安全向上を図っている。具体的に、①輸送の安全に対する基本方針、②輸送の安全を確保するための重点施策、③輸送の安全に関する目標の設定、④輸送の安全確保に関する投資額を定めて実行している。

##### 【経費予算配分について】

- ・輸送の安全確保に関する投資額が、長期 3 カ年計画に基づき、具体的な金額で定められている。今年度は、①無事故達成のボールペンの作成、②自社のヒヤリハットの DVD 作成、③ドラレコの段階的導入を計画している。

##### B) マネジメントシステム等

ポイント	CL 区分
◆社是、マイクによる基本案内、運転士の接客の心構えを小冊子にして配布している。	B 1、D 6 D 7
◆内部組織の活性化を図るため ISO シリーズを取得した。ISO の導入により、目標管理が行い易くなり、マネジメントする側もされる側も状況を把握しやすくなっている。	B 2、B 3 B 5、B 6 C 2、C 3
◆日立自動車瓦版を作成し、会社の状況、新入社員紹介、部活動等の内容を郵送にて全家庭に送付し、社員・家族一丸となったコミュニケーション作りを行っている。	B 3、B 6

【理念・行動指針について】

- ・社是、マイクによる基本案内、運転士の接客の心構えを小冊子にして配布している。

【マネジメントシステムについて】

- ・コミュニティバスやスクールバス等、自治体を顧客とする業務を行っていることもあり、ISO シリーズを取得した。ISO シリーズを導入したことで、目標管理が行い易くなり、マネジメントする側もされる側も状況を把握しやすくなった。なお、ISO シリーズの取得は、内部の組織を活性化するためであり、取得すること自体が目的ではない。ツールとして活用することに主眼をおいた。
- ・ISO に基づき、事故削減の目的・目標と管理プログラムを策定し、また、当該プログラムを実行する担当者や目標値を具体的に定めている。月ごとに実績、実施状況及び次月度への対応を記録し、社長も可能な限り出席した中でマネジメントレビューを行っている。実績を全て数値化することが重要であるため、実績と目標に対する達成／未達成の評価は行わないように心がけている。ただし、実施すべき事を実施していない場合は厳しく指導している。
- ・PDCA サイクルの定着はCA（チェック・アクション）の実行が全てと言っても過言でない。P（計画）を作成する専門家は社内外に多くおり、実際に1～2ヶ月程度は実行できる。しかしながら、実行したことによる結果は短期的には現れない。結果が伴わないと2～3ヶ月で実行しなくなる。したがって、PDCA を回すため、特にC（チェック）を1ヶ月毎に行い、サイクルを止めないようにした。チェックには監査者の力量が大事であるが、繰り返し実施することで、監査者の力量も向上した。
- ・安全に対する質の向上に努めるため、4ヶ月毎に別のグループ会社の監査者が監査を行っている。

【社内報について】

- ・毎月（延べ15年近くが経過している）、日立自動車瓦版を作成し、会社の状況、新入社員紹介、部活動等の内容を郵送にて全家庭に送付している。その際、タクシー乗務員については1ヶ月分の勤務予定表もあわせて送付している。勤務予定を月単位で周知することで、本人はもとより家族にも安心・信頼感が生まれている。

C) 教育訓練制度

ポイント	CL 区分
◆採用では社会常識を厳しくチェックし、ノーネクタイ、サンダルで面接にくる者は面接すら行わず帰している。採用後も、社会常識を常に教育している。	C 1、D 1
◆事故の定義は、有責事故で60%以上の過失割合、かつ、相互損失金額が1万円以上である。当該定義や目標は、トップ、乗務員、事務員等と共有化が図られている。	C 3、B 2
◆安全マネジメントの中で小集団グループ化の骨子を定め、活動を行っている。	C 5、B 2 D 1

#### 【採用について】

- ・採用では社会常識を厳しくチェックしている。例えば、タクシーの乗務員を募集すると、ノーネクタイ、サンダルで面接にくる者がいるが、このような場合は面接すら行わず帰している。
- ・採用後も、社会常識を常に教育するよう心がけている。
- ・乗務員募集について、タクシーはタクシー乗務員、バスはバス乗務員として採用している。タクシー乗務員として採用後、本人の希望によりバス乗務員に配置転換を行うこともあるが、適性を見極めて決定している。
- ・ドライバー派遣業務については、派遣ドライバーと事務員が対面で会話する機会が少ないため、コミュニケーションが不足し、結果として事故件数が増加傾向にある。今後の対策が急務と認識している。
- ・乗合の乗務員の 8 割が未経験者である。コミュニティバスは障害者や高齢者等の弱者も乗車するため、「バスに乗せてやる」といった意識を持ったことのある古い考えの大型バスの乗務員は不向きの場合がある。また、コミュニティバスは区の公務員とされていることが多く、接客態度に問題があると自治体にクレームが入る。

#### 【運転スキル、作業スキル訓練について】

- ・乗務員の訓練は年度計画を定め、実施している。
- ・乗務員には、接客の心構えと安全への意識を理解してもらうことが大事であり、難しいことを理解させる訳ではない。
- ・デジタコを導入し、安全運転及びエコドライブに係る技術を点数化し、帳票として出力することで事故の削減、燃費の向上につなげている。
- ・新人研修では、乗務員としての心構えなどを 10 日以上かけて教え、バスについてはコースを覚えさせるため、5 日以上同乗研修を行っている。

#### 【事故実績の把握について】

- ・事故の定義や目標は、トップ、乗務員、事務員等とで共有化が図られている。
- ・事故の定義は、有責事故で 60%以上の過失割合があり、かつ、相互損失金額が 1 万円以上の事故としている。
- ・事故集計を行う際の事故種類、責任割合、事故原因を社内で定義している。

#### 【小集団活動について】

- ・安全マネジメントの中で小集団グループ化の骨子を定め、活動を行っている。骨子の中で、①チームの人数、②チームの名称、③リーダー・サブリーダーの選出、④リーダー等への趣旨の理解、⑤リーダー等への手当、⑥チームの主体性の尊重、⑦チーム毎の目標設定、⑧目標を達成した場合の褒賞について定めている。
- ・安全マネジメントに則ったチーム活動以外に、休日における流しの方法等、乗務員同士が独自に勉強会を実施している。

## D) 現場管理

ポイント	CL 区分
◆週に1回、部課長が実施者となって、乗務員全員を対象に、出庫前にマイクアナウンスのロールプレイング（時間はマンツーマンで4～5分程度）を実施している。	D 5、C 2 D 6、D 7

### 【点呼・朝礼について】

- ・毎週火曜日、部課長が実施者となって、乗務員全員を対象に、出庫前にマイクアナウンスに関するロールプレイング（時間は4～5分程度）を実施している。当該ロールプレイングにより、乗務前点呼の時よりもコミュニケーションが図られるようになり、事故が減少した。
- ・乗務員の多くがトップを含めた管理者・事務員とコミュニケーションを図りたがっている。そのため、管理者が乗務員の声を常に聞こうとする意識と行動が必要である。

### 【挨拶・返事について】

- ・マイクによる基本案内の方法を定めている。具体的に 8 つの状況に応じた案内文を複数種類策定し、臨機応変に対応できるよう、運転士への周知徹底を図っている。

例 【状況】乗車扉を開けたとき

【案内文】お待たせしました

（朝はおはようございます）

（バスが遅れたときは「大変お待たせ致しました」）

- ・運転士の接客の心構えを定め、小冊子にして配布している。
  1. 基本的な心構え（5項目）
  2. 服装・身だしなみ（15項目）
  3. 言葉づかいと話し方（言葉づかい4項目 お客様との話し方3項目）
  4. 案内（案内をするときの基本5項目）

## 5. 安全に関する実績データ

### 【事故発生率】

年度	車種	事故件数	総走行キロ	10万km当り件数
平成17年度	乗合	24	591,497	4.06
	貸切	10	544,107	1.84
	乗用	15	751,253	2.00
	ドライバー派遣	7	166,900	4.19
	合計	56	2,053,757	2.73
平成18年度	乗合	29	1,053,947	2.75
	貸切	13	469,554	2.77
	乗用	16	808,932	1.98
	ドライバー派遣	6	175,932	3.41
	合計	64	2,508,365	2.55
平成19年度	乗合	35	1,968,421	1.78
	貸切	10	635,612	1.57
	乗用	22	497,271	4.42
	ドライバー派遣	25	205,954	12.14
	合計	92	3,307,258	2.78

計算式：事故件数÷走行距離×10万km

事故件数については、月ごとに目標値と実績の確認、事故削減に向けた実施状況及び次月度への対応を記録している。

また、事故件数がある程度連続して目標を下回った場合、「不具合是正処置及び予防処置報告書」を作成している。報告書には、目標を下回った場合内容と要因、是正処置（計画納期と実施日を含む）を記載し、実施した効果の確認も記録している。

7. 組織的安全マネジメント チェックリスト自己評価結果

区分		項目		評価
A	トップのコミットメントと行動	A 1	行動見本（現場巡回）	ウ
		A 2	経費予算配分	ウ
		A 3	賞罰制度	イ
B	マネジメントシステム	B 1	理念・行動指針	イ
		B 2	マネジメントサイクル	イ
		B 3	情報管理のしくみ（安全の実績・情報）	イ
		B 4	人員配置と異動	イ
		B 5	管理者育成	イ
		B 6	協力業者管理（関連会社等）	イ
		B 7	お客様の評価	イ
C	教育訓練制度	C 1	採用・新人教育	イ
		C 2	運転スキル、作業スキル訓練	イ
		C 3	事故分析、再発防止教育	ア
		C 4	KYT、ヒヤリハット	イ
		C 5	小集団活動（班活動）	ア
D	現場管理	D 1	ルールの順守	ア
		D 2	日常点検・整備	ア
		D 3	整理、整頓、洗車、清掃	ア
		D 4	現場巡回指導（街頭指導）	ア
		D 5	点呼・朝礼	ア
		D 6	身だしなみ、服装	イ
		D 7	挨拶、返事、報告	イ
		D 8	時間管理、生活管理	ア
		D 9	協力意識	ア

※組織的安全マネジメントのチェックリスト（詳細）は、国土交通政策研究所のホームページから入手可能。検索エンジンで「国土交通政策研究所」と入力。“●研究会・アドバイザー会議等”のページにある“運輸企業のための組織的安全マネジメント手法に関する調査”「第3回アドバイザー会議資料（平成21年3月17日）資料3」の郵送調査票参照。



### 3-1. 輸送の安全に関する基本方針

#### 基本方針

日立自動車交通株式会社は、公共交通機関として旅客自動車運送業(タクシー・ハイヤー・バス)者として、輸送の安全の確保が最も重要であることを自覚し、経営トップ主導による新たな仕組みである「安全管理マネジメント」を自主的、積極的に取り組み、輸送の安全の向上に資することを基本方針とします。

下記の事項を主な基本方針として設定し、内部に周知徹底させます。

#### 輸送の安全に関する基本的な方針

- 1 社長は、輸送の安全の確保が事業経営の根幹であることを深く認識し、社員に輸送の安全の確保が最も重要であるという意識を徹底させ、また、社内において輸送の安全の確保に主導的な役割を果たす。
- 2 安全管理を確実に実施し、全社員が一丸となって業務を遂行することにより絶えず輸送の安全を図る。
- 3 輸送の安全に関する情報について、積極的に公表する。
- 4 輸送の安全を確保するための重点施策を定める。

平成20年9月 1日

日立自動車交通株式会社

代表取締役 佐藤 雅一

#### 資料 1 - 1

#### 輸送の安全に関する 基本方針

### 3-2.

#### 輸送の安全を確保するための重点施策

平成18年11月 1日

- ① 輸送の安全の確保が最も重要であるという意識を徹底し、関係法令等に定められた事項を遵守すること。
- ② 輸送の安全に関する費用支出及び投資を積極的かつ効率的に行なうよう努めること。
- ③ 輸送の安全に関する内部監査を行い、必要な是正措置又は予防措置を講じること。
- ④ 輸送の安全に関する情報の連絡体制を確立し、社内において必要な情報を伝達、共有すること。
- ⑤ 輸送の安全の確保に関する教育及び研修の具体的な計画を作成し、これを的確に実施すること。

#### 資料 1 - 2

#### 輸送の安全を確保する ための重点施策

3-3. 輸送の安全に関する目標の設定

日立自動車交通株式会社

1 事故件数の削減を目標

(長期) 平成19年1月1日～平成19年12月31日までの事故件数を 30% 削減する。

	18年		19年	20年	21年
自損事故(単独・追突)	28 件	→	20 件	前年の実績 を考慮して プランニングする	前年の実績 を考慮して プランニングする
事故(人身)	5 件	→	3 件		
双方原因の物損事故	10 件	→	7 件		
計	43 件	→	30 件		

※乗合バス(目標達成の最重点部門として別途集計します)

	18年		19年	20年	21年
自損事故(単独・追突)	17 件	→	12 件	前年の実績 を考慮して プランニングする	前年の実績 を考慮して プランニングする
事故(人身)	13 件	→	9 件		
双方原因の物損事故	9 件	→	6 件		
計	39 件		27 件		

資料1-3  
輸送の安全に関する  
目標の設定

☆乗合バスは来期車両数(2割増)の増加がありますが、この部署は目標達成の最重点部署として位置づけるため、30%としました。

(短期) 各事業ごとに、〇〇日間無事故日達成した、その事業に係る運転者へ無事故達成文字入りのボールペンを支給する。

乗用	45 日
貸切・特定	60 日
乗合	30 日
運行管理	90 日

各事業ごとの走行<sup>\*</sup>数に応じて算出しました。

## 事故集計に引用される語句の解釈

今後、事故惹起者をはじめ、事故防止研修会の開催時にこのデータを活用していただくにあたり事故に関する解釈を、明確にするため統一した語句を使用いたします。  
具体的な語句の解釈については、以下のとおりとします。

### 【事故種類】

死傷事故	バス車内以外において、負傷者が発生した場合
接触事故	負傷者がなく、軽微な接触をした(された)場合
追突事故	追従している(いた)車両に、後方より接触した(された)場合
衝突事故	追突以外の状況で、破損の激しい接触をした(された)場合
車内事故	バス車両内において、負傷者が発生した場合
車庫内事故	車庫敷地内において、接触・追突・衝突した場合
物件破損事故	弁済責任のある物を、接触・追突・衝突により破損した場合
自損事故	弁済責任のない物などに、接触・追突・衝突した場合
車両故障事故	車両故障が原因で、上記のような事故が発生した場合

### 【責任割合】

物損単独	当方車両のみ破損した場合の物損事故
物損第一	当方に100%過失のある物損事故
物損第二	当方に60%以上の過失がある物損事故
物損第三	当方に50%以下の過失がある物損事故
人身第一	当方に100%過失のある人身事故
人身第二	当方に60%以上の過失がある人身事故
人身第三	当方に50%以下の過失がある人身事故
非事故	当方に全く過失のないすべての事故

資料 2  
社内の事故の定義

また、事故再発防止に向けて、各事故別に原因の特定が必要であります。  
一般的な分類方法により、事故原因は次の5種類といたします。

前方不注意	運転者の前方不確認によるもの
動性不注視	運転者が事故対象物(人)を認識していながら、その動性を把握していなかったもの
安全不確認	運転者の確認動作不足によるもの
操縦操作不良	運転者の車両操縦装置の操作不良によるもの
不明・その他	原因が特定できないものや、上記以外の原因によるもの

20.01.08

## 運輸安全マネジメント 小グループ化の骨子

**目的** 事故件数を削減するために運転者個々のモチベーションを高める為に小チーム(小集団ミーティング)に分けて、個々の運転者に対してポトムアップを目指す為。

- 条件**
- ① 小チームの人数は20人以下が望ましい。
  - ② 小チームの名称は〇〇例えばリーダー名、又は同一の業種・職域
  - ③ リーダー1名・サブリーダー1名を選出する。
  - ④ リーダー1名・サブリーダー1名には今回の趣旨を充分理解させる必要がある
  - ⑤ リーダー1名・サブリーダー1名にはそれ相当の手当が必要
  - ⑥ 個々のチームの主体性を尊重する
  - ⑦ チームごとの目標を持たせる。
  - ⑧ チームごとの目標を持たせて、達成した場合は褒美?を出す。

資料 3  
小集団活動の規程

# 日立瓦版 NO.186

ISO14001のサーベイランス実施予定  
6月29日(月)～30日(火)

・・・サーベイランスとは・・・  
1年間皆さんのご協力のもと、適切な活動ができていますか認証会社の審査があります。改めて、日立自動車交通グループの「環境方針」について確認してみましょう。

### <経営理念>

日立自動車交通グループは、地球と地域社会の環境保全が共通の重要課題であることを認識し、事業活動と従業員行動を通じて、より良いサービス提供と環境保全の維持向上に努めます。

### <環境活動方針>

- [1] 私たちの会社が事業としている旅客自動車運送事業(カー・ハイパーバス)及び自動車車体分解事業(認証工場)を通じた環境活動が地球環境に与える影響を確認し、地球環境問題に取り組み、快適な社会環境に貢献出来るシステムの実現に向けて、企業活動と自然環境の調和を目指して社会貢献を目指します。
- [2] 私たちは環境に及ぼす影響を低減するために、次の環境目的、目標を徹底し、その推進とレビューを継続して実施します。
  - I 快適な移動空間の提供
  - II 適切な車両整備
  - III 環境汚染予防活動
  - IV 廃棄物の削減
  - V 法の順守
- [3] 社内教育により環境意識の向上に努めます。
- [4] 環境負荷低減を目指し、資源とエネルギーの再利用や有効活用、廃棄物の削減を行い、汚染の予防に努めます。
- [5] 環境方針に沿って目的目標を設定し、定期的な監査・見直しによるマネジメントシステムの継続的改善をします。
- [6] 環境規則及び当社が側面に関して適用可能な法的要求事項及び当社が同意するその他の要求事項の改善をします。
- [7] 当社で働く又は当社の為に関与する全ての人に対して環境理念、方針を周知し、環境保護の意義と重要性を認識させるとともに社外への開示も行います。



# 部員大募集! H2SBC

ソフトボールをしてみませんか?

月2回～3回の活動を行っています

葛飾区小菅リーグに加盟しリーグ戦に参加

対戦チームも随時募集中!!

練習、試合の他にも楽しい行事が多数あります

入部希望の方は日立交通第二の まで



<<お知らせ>>

日立自動車交通グループ・社内誌 2009.6.10 発行  
発行人/ 日立自動車交通グループ社内誌担当  
印刷 / 朝日新聞

### 働けるということ、仕事に感謝すること

朝起きて会社に行くのは当たり前で、仕事があるのを普通と認めている人たちが、ほとんどではないでしょうか。

ところが、突然の不況の嵐は、当たり前で普通な生活をだだっころに一変させてしまいました。人員整理、大幅な赤字決算、倒産等のニュースが、日常茶飯事のように報じられています。

そのような報道に接するとき、〈働けるということはこんなにも嬉しいことなのか〉と感じた人も決して少なくないはずです。

人は、働いている時が最も人間らしく生きている時です。仕事をしているからこそ生活に張りが生じ、働いているからこそ生きがいも感じられるのです。

会社が存在すること、仕事があること、働けることが当たり前ではない時代が来りました。職の確保が難しくなっている人は、今が踏ん張り時です。幸いにも仕事を待っている人は、改めて感謝の気持ちを持ちたいものです。

働けることのありがたさを深く意識し、頑張って働きましょう!!

### モニタリングチェックの結果発表

4月1日～4月30日に行われておりました日本交通グループの第4回「モニタリングチェック」が終了しました。総合成績は以下の通りです。

<<総合ランキング(平均点)>>

Q1～Q12	Q13～Q15
<b>第1位</b> 三和交通 9.682点	<b>第1位</b> 三和交通 2.455点
<b>第2位</b> 赤羽営業所 9.270点	<b>第2位</b> 日立第二 2.455点
<b>第3位</b> 品川営業所 9.188点 (中略)	<b>第3位</b> 赤羽営業所 2.067点 (中略)
<b>第8位</b> 日立第三 8.876点	<b>第8位</b> 日立第三 1.864点
<b>第9位</b> 日立第二 8.863点	<b>第9位</b> 東洋交通 1.838点

抜粋しますと、無難時のお客様同様の苦情はゼロでしたが、Q1～Q12では社名、氏名、行き先・コース確認時の「かしこまりました」の項目で点数が低かったのが目立ちました。ちなみに・・・事務所の職員は電話等で「かしこまりました」とキチンと言っていますか?是非お互いにチェックして、接客レベルの向上を目指しましょう。

### 新しい仲間の紹介です。よろしく!!!

(日立)	(日立第二)	(日立第二)	(日立第二)	(日立第二)
顔写真 名前 生年月日 趣味など				
(日立第二)	(日立第二)	(日立第二)	(日立第二)	(日立第三)
(日立第三)	(日立第三)			

### 保険証の交換を行う予定です

・交換予定・・・平成21年6月下旬～8月中旬  
・旧政府管掌健康保険(東京社会保険事務局発行)の保険証(オレンジ色)を、協会けんぽ(全国健康保険協会東京支部発行)の保険証(水色)へ切り替えます。

・水色の保険証をお持ちの方は今回の交換の対象となりません。  
(ご家族に關しても同じです。よろしくお願ひ致します)

※ 時期がきましたら再度お知らせ致します ※

資料4

月1回発行される社内報