

No.039 ㈱西伊豆東海バス【輸送モード:バス】

「一からの教育とCS情報の活用、経営情報のオープン化により事故ゼロを継続する」

1. 概要

企業情報

所在地	静岡県賀茂郡松崎町江奈 174-3			創立	1999年
年商	約5億円	人員数	47名 (乗務員41名含む)	資本金	2,000万円
拠点数	事業所及び車庫の計2拠点	車両等	36両	大型:28両、中型:7両 小型:1両	
事業内容	一般乗合旅客自動車運送事業、一般貸切旅客自動車運送事業他				
輸送品目	貸切及び乗合旅客他				
取引先	旅行会社、一般旅客他				

組織的安全マネジメントの特長

<p>労使参加の各委員会、会議では、経営状況に関する情報が全てオープンにされ、経営側と従業員側の情報の共有化が図られている。一方的に主張するだけでなく互いに意見を収集しながら討議され、見直し改善につなげている。</p>
<p>バスグループで統一された「コンプライアンスマニュアル」、「安全運転マニュアル」などが社員に配布され、各階層に合わせた研修を徹底し、年に70回以上実施されている。</p>
<p>バスグループの営業活動を地元のお客様にお知らせする沿線情報誌を利用した顧客満足度に関するアンケートや「乗合乗務員モニター調査」の結果を集計・分析し、成績優秀者をバスグループ誌にて発表・表彰し、乗務員の意識向上に繋げている。</p>

調査者所見

<p>お客様第一を基本とした営業活動、企業活動を展開し、安全マネジメントを導入するなど、品質・安全の質の向上を目指して、グループ上げての取り組みが行われ、社員一人一人に浸透していることが感じられた。現場管理者を中心に社内での信頼関係が構築され、仕組みやルールを構築しなくとも言えば伝わり、実行する風土ができていると感じた。事故ゼロの連続日数記録自体が乗務員の「自分が事故を起こしてはいけない」という意識につながっている。</p> <p>早くから環境面を考慮して2004年にグリーン経営認証を取得し、排ガス規制適合車両の導入や乗務員への省燃費運転教育も徹底されており、第一の使命である「安全・安心な輸送サービスの提供」を通じて、これまで以上に地域社会に貢献できるよう取り組んでいる様子が伺え、地元に着目しながら成長を遂げてきた背景となっていることを認識した。</p>

調査情報

調査日	2010年1月22日	訪問先	事業所及び車庫
対応者	代表取締役支配人、業務課長、総括運行主任、東海自動車営業部管理課担当者		

(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

大正6年に有志14名により、乗合自動車の営業許可を取得して前身の伊東自動車が設立され、伊東～大仁間の運行と三島～沼津間で乗合バスによる郵便事業を行い、大正7年に東海自動車に商号が変更された。昭和5年に天皇の県下のご巡幸された際には乗用車・バスが御用車として奉仕されるなど、地元交通機関として活躍し、伊豆の交通の確保に努め、成長を続けてきた。

新規事業の展開と、公共的使命を果たすための合理化を進め、伊豆一円の開発を積極的に行った。強力な資本力を必要とする、総合的な事業運営を図っていくため、株式を売却し昭和46年に小田急電鉄(株)の傘下に入った。

平成に入り規制緩和が進み新規参入事業者が増加し、料金の低価格競争が激化したことにより、経営の効率化を図るために、貸切事業の一部が分社化された。その後、景気停滞に加え、地域の過疎化、少子化などにより、バス利用客の減少が続いたことから、長年、損失の計上を余儀なくされ、会社存続が危ぶまれ、人的・物的資源を抜本的に再構築する検討が行われた。

その結果、平成11年に地域ごとに乗合バス事業を伊豆東海バス・南伊豆東海バス・西伊豆東海バス・中伊豆東海バス・沼津東海バスに分社化された。

分社化により、全従業員の一旦退職・新労働条件による再雇用が行われ、会社再編計画は小田急電鉄(株)からの支援を受けてスタートし、労使一体となった経営努力に加え、支援により財務体質改善、経営基盤強化が着実に進んだ。

地域ごとに効率的な経営が行われるとともに、より各地域への質の高いサービスの提供が図られ、各地域に対応した安全対策の向上効果が生まれ、これまで堅実な経営が実践されている。

平成16年には乗合バス会社の全事業所が、全国の乗合バス事業者で初となる、グリーン経営認証を受け、排ガス規制適合車両の導入や、乗務員への省燃費運転教育を徹底するなど、環境に配慮したバス事業の運営が評価されている。

3. トップの考え方

社長に就任して今年で3年目となり、小田急グループ、東海バスグループの一員として、経営、安全運行確保に専念している。

東海バスグループでは安全マネジメントシステムを導入してから4年目を迎え、目標策定に当たって、安全輸送の確保は収入の確保と並んで会社経営の根幹を成すものであり、安全・安心な輸送の実現に向けて全社的な取り組みを行っている。

今年度も安全方針に基づき、重点施策並びに目標を設定するとともに具体的な実践項目を定め、安全マネジメントシステムの基本である計画・実行・チェック・改善に関して全社一丸となって取り組んでおり、安全輸送を実現し、公共交通機関としての使命を果たすため、お客様第一を基本に営業活動、企業活動を展開し、東海グループの第一の使命である「安全・安心な輸送サービスの提供」を通じて、これまで以上に地域社会に貢献し、社会的信頼を高めるよう努めている。

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 項目※
◆平成 18 年から義務付け事業者ではないが、安全マネジメントシステムを導入し、新たに安全方針を立てるなど、安全に対する取り組みが変わった。	A 1、B 1
◆安全マネジメントシステムを導入して 4 年目を迎え、東海グループとして、安全・安心な輸送の実現に向けて全社的な取り組みを行っている。	A 1、B 1

※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「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」参照。

- ・平成 18 年から義務付け事業者ではないが、安全マネジメントを導入し、新たに安全方針を立てるなど、安全に対する取り組みが変わった。
- ・安全マネジメントシステムを導入して 4 年目を迎え、東海グループとして、安全・安心な輸送の実現に向けて全社的な取り組みを行っている。
- ・安全方針に基づき、重点施策ならびに目標を設定して、実践項目を定め、安全マネジメントの基本である計画・実行・チェック・改善に関して全社一丸となって取り組み、安全輸送を実現し、公共機関としての使命を果たし、社会的信頼を高めるように努めている。
- ・安全方針を下記のとおり掲げており、輸送の安全意識を浸透させ、また全社員に配り携帯させることにより安全意識の向上を図っている。
 - ①東海自動車株式会社ならびに東海バスグループ各社は、公共交通事業者として社会的な使命を果たすため、安全輸送の実現を最優先課題として取り組みます。
 - ②安全輸送に関する法規制を順守し、安全、安心な輸送を提供いたします。
 - ③安全、安心な輸送を提供するため、事故防止対策の継続的改善に取り組み、地域ならびにお客様からの信頼を高めるように努めます。
 - ④事故防止に関する目標を定めて実行いたします。また、定期的に結果を見直し輸送の質の向上に努めます。
 - ⑤運転士に対して行う指導及び監督指針に基づく事項の遵守等を実施しお客様に満足いただける輸送を提供いたします。
 - ⑥輸送の安全に関する情報について積極的に公表いたします。
- ・5 つの社訓に基づいた研修を行っており、社訓は会社が分社化された平成 11 年に見直しされ、改めて制定された。

【社 訓】

- 一、お客様に感謝し快適な輸送に努めよう
- 一、安全を最優先し無事故に徹しよう
- 一、公共交通の使命を自覚し社会的信用をたかめよう
- 一、融和と礼節を守り明るい職場をつくろう
- 一、創造と工夫を凝らし社業を発展させよう

B) マネジメントシステム

ポイント	CL 項目
◆労使参加の各委員会、会議では、経営状況に関する情報が全てオープンにされ、経営側と従業員側の情報の共有化が図られている。一方的に主張するだけでなく互いに意見を収集しながら討議され、見直し改善につなげている。	B 1、B 2 、B 3
◆重点目標は毎月設定し、目標の伝達については、掲示も行っているが、文書での配布ではなく直接伝えることを重視している。文書であると、見ない人もいるために点呼の場等で対面で口頭により丁寧に伝えている。	B 2、B 3
◆バスグループの営業活動を地元のお客様にお知らせする沿線情報誌を利用した顧客満足度に関するアンケートや「乗合乗務員モニター調査」の結果を集計・分析し、成績優秀者をバスグループ誌にて発表・表彰し、乗務員の意識向上に繋げている。	B 3、B 7 、D 6

【人事・マネジメント関連について】

- ・各委員会、会議では東海自動車からの指示連絡事項のほか、経営状況も基本的に全てオープンにされ、そのうえで各地域における安全対策、安全マネジメントシステムの監査における指摘・対策事項に関する内容が討議され、労使参加による現場からのボトムアップなどの情報共有、情報交換の場にもなっている。
- ・重点目標を毎月設定している。目標の伝達については、掲示も行っているが、文書での配布ではなく点呼などの都度口頭で伝えている。
- ・文書であると、なかなか見ない人もいるために管理者が対面で口頭により丁寧に伝えている。
- ・現在、6つの重点施策として設定しており、その具体的実践事項として8項目を設定している。
- ・6つの重点施策は目標有責事故「0」の実現を目指して設定している。

【重点施策】

- 交差点・横断歩道での事故防止
- 飲酒運転の絶滅
- 車内事故防止
- 車両故障事故の防止
- 運転士教育の充実
- 内部監査の実施

【具体的実践項目】

- －事故分析に基づく的確な対応策の立案と実施
- －ヒヤリハット情報を活用した予防策の立案と実施
- －飲酒運転防止マニュアルに基づく指導の徹底
- －車内事故防止の実施(後部座席シートベルト着用等)

- －点検基準に基づく始業・終業点検の実施
- －中堅運転士を対象としたフォローアップ研修の実施
- －道路運送法・安全マネジメントに準拠した内部監査の実施
- －月別スローガンの策定

- ・2004年にグリーン経営認証を取得し、排ガス規制適合車両の導入や乗務員への省燃費運転教育が徹底されている。
- ・教育システムに重点をおいた背景には、バス事業の分社化に伴い、全従業員は一旦退職・新労働条件による再雇用を柱として会社再編が行われたことに経緯がある。新しい人を雇用するため、グループの理念に沿った人材をそろえる考えから、教育の仕組み構築に力をいれた。
- ・会社再編時に再雇用せずに辞めた乗務員もいたため、半分以上が新たに雇用した運転者となり、平成11年当時から現在までに22名が入れ代わっている。
- ・東海バスグループ誌「とうかい」には、「乗合乗務員モニター調査」の成績優秀者が発表され、西伊豆東海バスの乗務員は毎回多く発表されている。
- ・顧客満足度調査などで成績優秀者で発表された乗務員は、人事考課でも昇格や給与面でプラス評価を受け、クオカードなども支給されている。
- ・これまでに取り組んできたCS活動や安全運転を更に徹底するために、平成20年5月に「安心サービス基準」を制定した。

【安全に関する費用について】

- ・バックアイ・カメラを全ての車両に設備している。
- ・バリアフリー化に伴い、利便性及び安全性の向上を図るために昨年新車を導入し、平成21年度は東海グループとして大型ワンステップ車両3両、中型ワンステップ車両7両の計10両の新車を導入する予定である。
- ・輸送の安全のため、東海バスグループ乗合各社全車両に対し、法定点検に加え1ヶ月点検を独自に実施し、平成21年度も継続して全車両の1ヶ月点検を独自に実施する予定である。
- ・環境対策を配慮してアイドリング・ストップ装置の装着車両を導入したが、省燃費運転に効果があった。
- ・また、省燃費運転での報奨金制度が設置されており、安全運転につながる効果も出ている。

C) 教育訓練制度

ポイント	CL 項目
◆バスグループで統一された「コンプライアンスマニュアル」と「安全運転マニュアル」が社員に配布され、各階層に合わせた研修が年に 70 回以上実施されている。	C 2、B 1
◆適宜、各乗務員から事務所にヒヤリハットが報告され、その整理・分析・予防対策が実施、掲示されており、危険マップの作成にも役立っている。	C 2、C 4、B 3

【採用・新人研修関連について】

- ・全くの新人が採用されるため、新採用運転士には、まず社訓に関する教育から行う。
- ・社訓は、会社が分社化された平成 11 年に改めて見直しが行われ、その内容に沿った研修が行われている。

【乗務員の研修等について】

- ・東海グループで統一された「コンプライアンスマニュアル」と「安全運転マニュアル」が社員に配布され各階層に合わせた研修が年に 70 回以上行われている。
- ・研修は東海グループとして合同で実施されており、勤続 3 以内の初任運転士に対して半年に 1 回、10 年未満の運転士と主任運転士に年 1 回、また、昨年から新たに 10 年以上～主任運転士の乗務員を中堅運転士としてランク付けして 2 年に 1 回のペースで研修が実施されている。
- ・各研修ともに、8 時間が基本となっており、研修の中では朝の点呼時における三言運動(お待たせいたしました。発車します。ありがとうございました。)の唱和や挨拶の励行も行われている。
- ・平成 20 年度東海バスグループの研修内容は以下のとおりである。

(1) 運行管理者研修(5 回実施 19 名受講)

バスの安全かつ確実な運行のため、運行の管理業務に携わる運行管理者を対象に日常業務について指導が行われた。

(2) 主任運転士研修(6 回実施 29 名受講)

バス事業を円滑に推進するため、運転士の指導的立場にある主任運転士を対象に支配人あるいは運行主任の補佐業務、運転士全体の資質向上、事故防止について指導が行われた。

(3) 新採用運転士フォローアップ研修(22 回実施 97 名受講)

運転技術や接遇などバス運転士としての基本を再確認するため、入社 3 年以内の運転士を対象に半年に 1 回プロドライバーとしての自覚、事故未然防止について指導が行われた。

(4) 勤続 10 年未満者研修(22 回実施 98 名受講)

勤続 10 年未満の運転士を対象に安全・確実・快適な輸送を図るため、運転技術や接遇について指導が行われた。

(5) 省燃費運転研修(5回実施 20名受講)

省燃費運転による燃料消費量削減及び二酸化炭素排出量削減を目的とし、全運転士を対象に実施しており、平成20年度は新採用等の未受講者を対象に環境を配慮した独自の基準による点検、安全運転の指導が行われた。

(6) 巡回フォローアップ(14回実施 91名教育)

教育担当者が東海バスグループ各社に出向き、運転士を対象に運転業務全般、接客サービスについて添乗指導が行われた。

(7) 初任運転士教育(採用後約1ヶ月 21名教育)

旅客自動車運送事業運輸規則に基づき、運転士として新たに雇い入れたものを対象にプロドライバーとしての自覚、事故未然防止についての指導が行われた。

- ・東海グループとは別に、(株)西伊豆東海バスとして年末年始安全総点検運動に合わせ1年に1回の集合教育が実施されている。
- ・警察の方から講師を招き、警察署に場所を借りて研修を行うこともある。
- ・平成21年度は、安全に関する目標を達成するために下記の教育計画に基づき、教育、研修が実施されている。
 - ① 運行管理者研修 5回開催
 - ② 主任運転士研修 6回開催
 - ③ 新採用運転士フォローアップ研修 22回開催
 - ④ 中堅運転士研修 17回開催
 - ⑤ 省燃費運転研修 6回開催
 - ⑥ 巡回フォローアップ 12回開催
 - ⑦ 初任運転士教育 採用時開催
 - ⑧ 雪山実踏研修 1回開催
- ・省燃費運転研修は東海バスグループで実施されており、ルートを事前に設定し、省燃費運転操作の前後の比較を検証することで、乗務員に把握させる教育を行っている。
- ・毎年、省燃費運転の目標数値の設定と達成状況を確認している。
- ・適宜、各乗務員から事務所にヒヤリハットが報告され、その整理・分析・予防対策が実施、掲示されており、危険マップの作成にも役立てている。

【小集団活動について】

- ・東海バスグループでは、各社15人に1人の割合で主任運転士が選任されており、(株)西伊豆東海バスには2名いる。
- ・特に小集団活動は実施していないが、主任運転士がリーダー的な活動を日常的に行っている。

D) 現場管理

ポイント	CL 項目
◆乗務員はもとより各バス会社も事前に実施日の通知がない形で、東海自動車(株)から全社への「乗合乗務員モニター調査」が年3回実施されている。	D 1、D 3 D 4、D 6
◆情報誌「E A Z Y！」で顧客満足度に関するアンケート調査が行われており、その結果集計、分析が公表されている。	D 6、D 7 、B 7

【日常業務等について】

- ・点呼時には、バス協会の資料や他社の事故事例、新聞記事などを参考にして、各乗務員への指導が行われている。
- ・乗務員はもとより各バス会社も事前に実施日の通知がない形で、東海自動車(株)から全車への「乗合乗務員モニター調査」が年3回実施されている。
- ・社内アナウンス、安全運転などの項目に関して3段階の評価が行われており、年3回実施されている。
- ・成績の悪い乗務員は口頭注意を受け、改善されなければ主任運転士による乗務員指導(添乗指導)を受け、さらに改善されなければ東海自動車(株)から呼び出しを受け指導を受けることになる。
- ・情報誌「E A Z Y！」で顧客満足度に関するアンケート調査が行われており、その結果集計、分析が公表されている。
- ・また、同様に顧客の要望、意見などに関する情報収集活動(CSアンケート調査)が実施されている。
- ・東海バスグループ誌「とうかい」に「乗合乗務員モニター調査」での成績優秀者が発表され、(株)西伊豆東海バスの乗務員は毎回多く発表されている。

【情報や会議、外部との連携について】

- ・毎月1回東海グループの安全会議が開催されている。
- ・東海バスグループとして安全輸送推進中央委員会が年4回実施され、(株)西伊豆東海バスでは、月1回程度の支部経営協議会と業務推進会議、また、安全輸送推進各社委員会が年2回実施されている。

5. 顧客や取引先との関係

東海グループにとって生活路線を維持すること、観光需要に応えることはバス会社の役割であり、地域社会に貢献できるよう取り組んでおり、お客様の意見を取り入れ、それをサービスに活かす取り組みが積極的に実施されている。

東海グループの営業活動を地元のお客様のお知らせするための沿線情報誌「EAZY!」が創刊されており、CS向上に繋げるために平成19年9月より、その情報誌によって顧客満足度に関するアンケート調査が行われており、その結果集計と分析結果が公表されている。

また、同様に顧客の要望、意見などに関する情報収集活動（CSアンケート調査）が実施されており、それらの要望に対しての具体的施策がとられている。

ヒヤリハットの収集・分析が行われており、危険箇所を整理すると同じ箇所に重複する事例もあり、ケースによってはバス協会などを通じて、道路状況の改善を提案する活動も行われている。

6. 安全に関する実績データ

【交通事故発生率】

このところ車内事故は発生しておらず、無事故が、現在までに連続879日間続いている。

過失割合が少しでもあれば有責事故としてカウントしており、現在2年以上事故が発生しておらず、自動車安全運転センターから優良安全運転事業所として「プラチナ賞」を頂いており、3年連続で表彰を受けている。

平成20年度も事故は「0」であり、総走行距離約200万kmである。

年	事故件数(件)	走行距離:約(km)	交通事故発生率(件/10万km)
平成20年	0	2,000,000	0.00
平成19年	0	—	0.00

計算式：事故件数÷走行距離×10万km

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）	イ
		A 2	経費予算配分	イ
		A 3	賞罰制度	ア
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	ウ
		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	ア
		B 5	管理者育成	イ
		B 6	協力業者管理（関連会社等）	ウ
		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	ウ
		C 3	事故分析、再発防止教育	ウ
		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	イ
		D 2	日常点検・整備	イ
		D 3	整理、整頓、洗車、清掃	イ
		D 4	現場巡回指導（街頭指導）	イ
		D 5	点呼・朝礼	イ
		D 6	身だしなみ、服装	ウ
		D 7	挨拶、返事、報告	イ
		D 8	時間管理、生活管理	ウ
		D 9	協力意識	イ

※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。



写真1
車庫風景



写真2
バス車両(1)



写真3
バス車両(2)



写真4
点呼場所風景

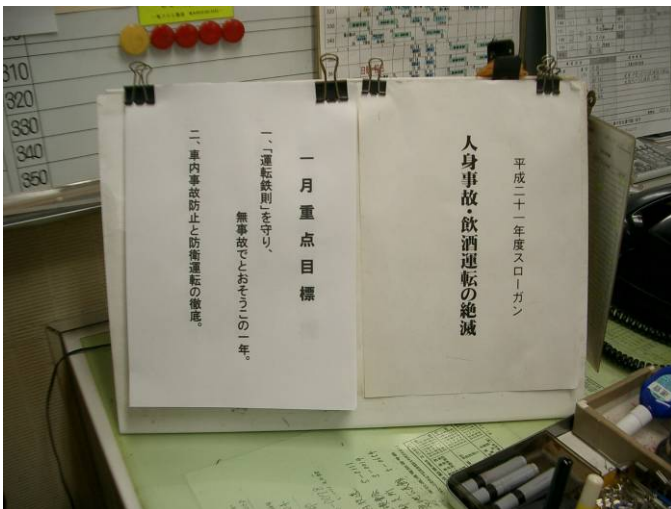


写真5
事務所内掲示風景
21年度スローガンと
1月重点目標 掲示風景



写真6
事務所内掲示風景
安全方針



写真7
事務所内掲示風景
21年度スローガン



写真8
事務所内掲示風景
アイドリング・ストップ活動

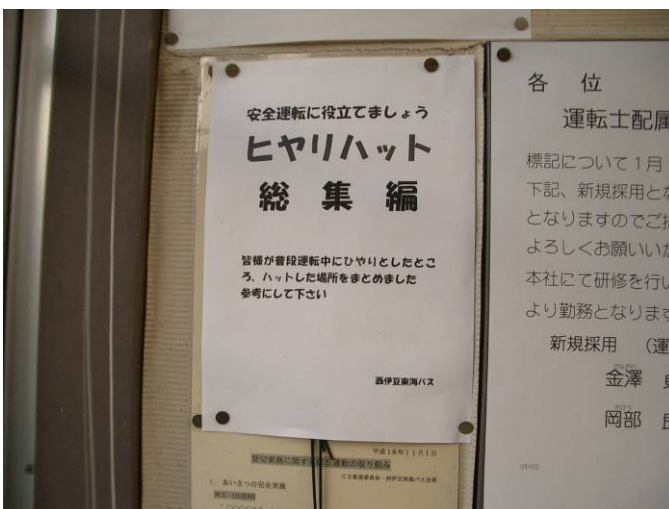


写真9
事務所内掲示風景
ヒヤリハット活動

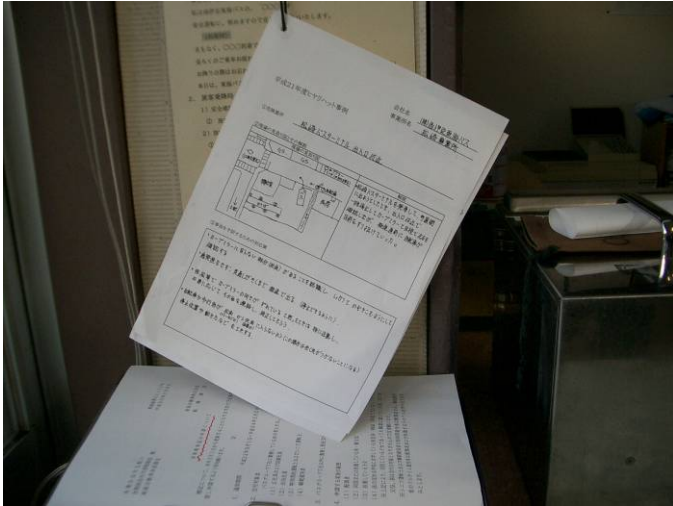


写真 1 0
 事務所内掲示風景
 ヒヤリハット掲示風景

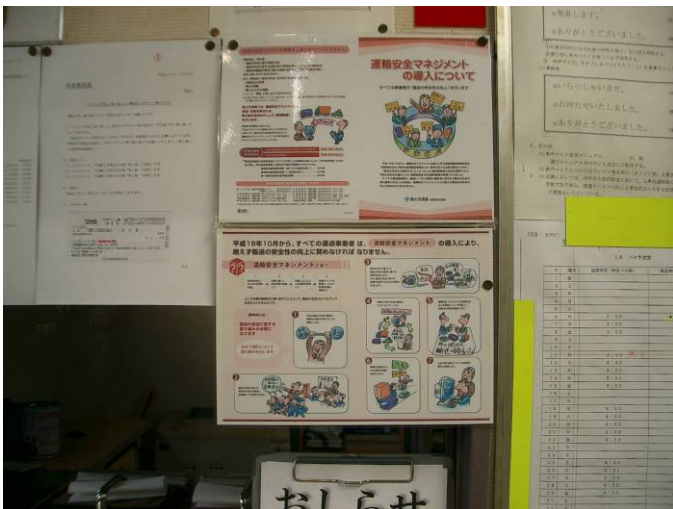


写真 1 1
 事務所内掲示風景
 運輸安全マネジメント



写真 1 2
 事務所内掲示風景
 ヒヤリハット活動



写真 1 3
事務所内掲示風景
警察署からの感謝状



写真 1 4
乗務員詰所の掲示風景
各種掲示資料(1)



写真 1 5
乗務員詰所の掲示風景
各種掲示資料(2)

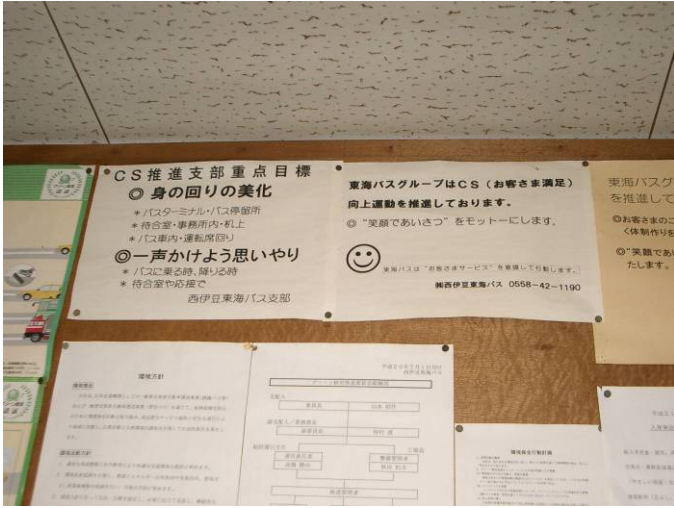


写真 1 6
事務所内掲示風景
CS 活動

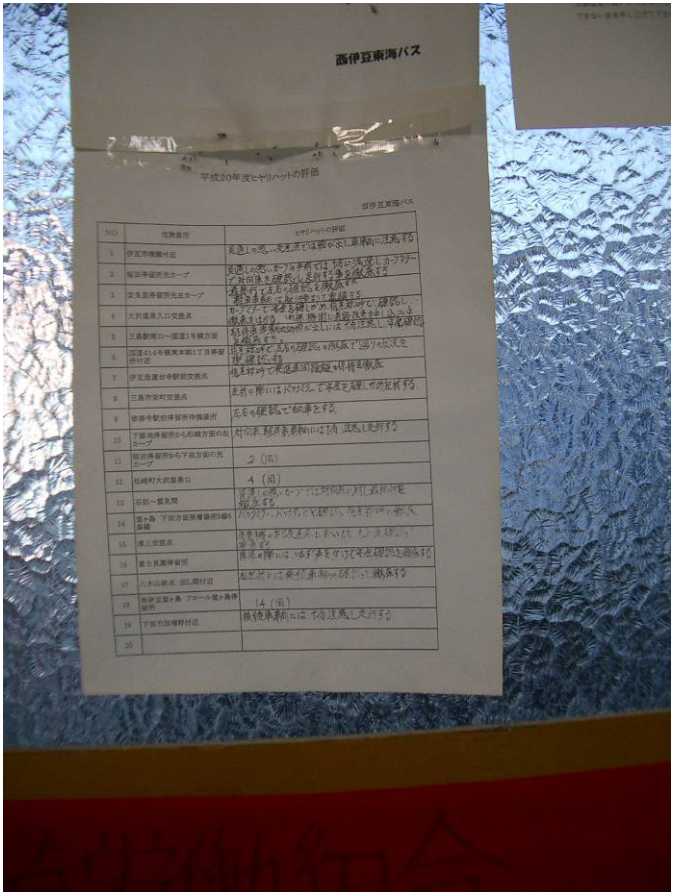
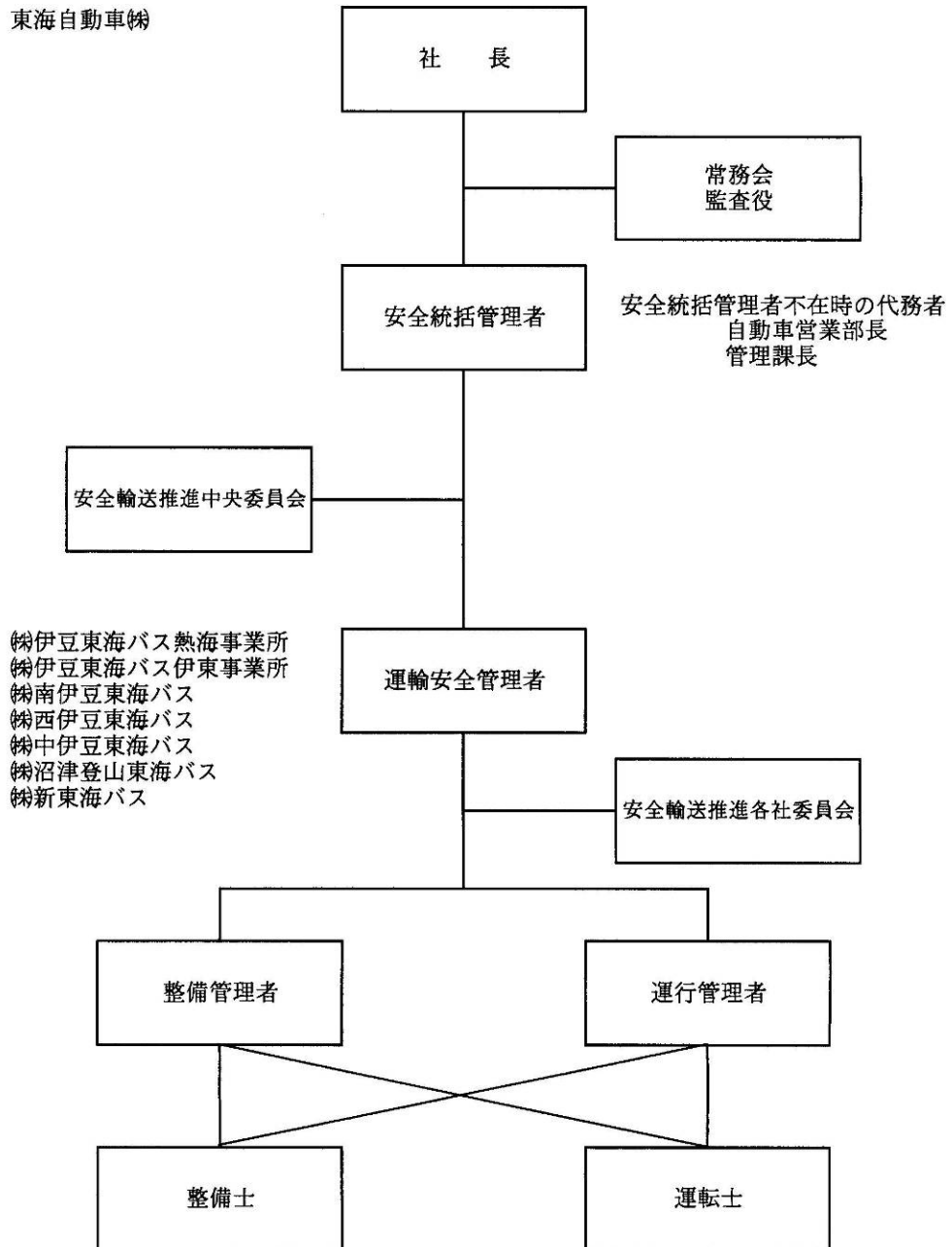


写真 1 7
乗務員詰所の掲示風景
平成 20 年度ヒヤリハット評価

帳票類1：東海バスグループ会社概要

東海バスグループ会社概要									
平成21年7月1日現在									
東海自動車株式会社	株式会社伊豆東海バス	株式会社南伊豆東海バス	株式会社西伊豆東海バス	株式会社伊豆東海バス	株式会社伊豆東海バス	株式会社伊豆東海バス	株式会社伊豆東海バス	株式会社伊豆東海バス	株式会社伊豆東海バス
伊東市藩町2番28号	伊東市荻1-1	下田市吉佐美1395	賀茂郡松崎町江奈174の3	伊豆市相久保620-10	伊豆市相久保620-10	伊豆市相久保620-10	伊豆市相久保620-10	伊豆市相久保620-10	伊豆市相久保620-10
石井 良雄	杉山 善一	高橋 慧志幸	山本 昭作	土壁 好清	土壁 好清	土壁 好清	土壁 好清	土壁 好清	土壁 好清
大正6年2月15日	平成11年2月17日	平成11年2月17日	平成11年2月17日	平成11年2月17日	平成11年2月17日	平成11年2月17日	平成11年2月17日	平成11年2月17日	平成11年2月17日
不動産業 レスタハウス事業 湖沼会社の事務受託業	一般乗合業 一般貸切業	一般乗合業 一般貸切業	一般乗合業 一般貸切業	一般乗合業 一般貸切業	一般乗合業 一般貸切業	一般乗合業 一般貸切業	一般乗合業 一般貸切業	一般乗合業 一般貸切業	一般乗合業 一般貸切業
350,000	30,000	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	65,000
2,608,397	1,362,254	558,235	479,609	465,554	465,554	465,554	465,554	465,554	806,097
72名	118名	47名	40名	43名	43名	43名	43名	43名	86名
—	104両	44両	36両	38両	38両	38両	38両	38両	85両
大手町ワイドパーキング 船歌船油所 フロール堂ケル 小室山レストハウス 小室山観光リフト 踊子茶屋 アビデギフトプラザ伊東	熱海事業所								
事業所 (本社事業所以外)									
伊豆市年川45-1	伊東市玖須美元和田716-102	駿東郡清水町長沢43	伊東市玖須美元和田716-102	伊東市玖須美元和田716-102	伊東市玖須美元和田716-102	伊東市玖須美元和田716-102	伊東市玖須美元和田716-102	伊東市玖須美元和田716-102	伊東市玖須美元和田716-102
西野 秀彦	稲葉 伸二	長野 茂紀	長野 茂紀	長野 茂紀	長野 茂紀	長野 茂紀	長野 茂紀	長野 茂紀	長野 茂紀
平成8年12月6日	昭和58年5月20日	昭和50年7月28日	昭和50年7月28日	昭和50年7月28日	昭和50年7月28日	昭和50年7月28日	昭和50年7月28日	昭和50年7月28日	昭和50年7月28日
一般貸切業 旅行業	自動車分館整備事業 自動車販売業 保険代理業	郵便送達事業 区域貨物事業 給食配達事業	郵便送達事業 区域貨物事業 給食配達事業	郵便送達事業 区域貨物事業 給食配達事業	郵便送達事業 区域貨物事業 給食配達事業	郵便送達事業 区域貨物事業 給食配達事業	郵便送達事業 区域貨物事業 給食配達事業	郵便送達事業 区域貨物事業 給食配達事業	郵便送達事業 区域貨物事業 給食配達事業
60,000	35,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	10,000
1,018,056	1,035,652	772,524	772,524	772,524	772,524	772,524	772,524	772,524	743,879
76名	82名	94名	94名	94名	94名	94名	94名	94名	81名
31両	—	74両	74両	74両	74両	74両	74両	74両	—
沼津貸切営業所 本社貸切営業所 下田貸切営業所	拠点工場・伊東・下田・沼津 分工場・熱海・伊東・松崎 修善寺 販売店：マツダオートザム伊東 タイヤンヨウズ東海	静岡営業所 静岡営業所 小田原営業所	静岡営業所 静岡営業所 小田原営業所	静岡営業所 静岡営業所 小田原営業所	静岡営業所 静岡営業所 小田原営業所	静岡営業所 静岡営業所 小田原営業所	静岡営業所 静岡営業所 小田原営業所	静岡営業所 静岡営業所 小田原営業所	熱海営業所 箱根営業所 東伊豆営業所 修善寺営業所
事業所 (本社事業所以外)									

安全マネジメント推進組織図



東海バス沿線情報誌

E A Z Y !

イージー

伊豆を旅するイージーに

2009.12 **Vol.22** 11月19日
 LOCAL COMMUNITY PUBLICATION EAZY

東海バスグループ東海バス事業2社は、クリーン・安全・快適なバスを運行している。環境にやさしい企業です。E A Z Y は「イージー」の「E A Z Y」の頭文字から「E A Z Y」をテーマにした情報誌です。この情報誌は伊豆半島の観光客向けに発行されています。発行先は伊豆半島の各観光地です。発行先は伊豆半島の各観光地です。

バスに乗ってGO!GO!GO!!

水仙の芳香漂う、景勝地下田へ

水仙の甘い香りに誘われて、下田へ足を運んでみませんか?



今回のEAZYは「水仙特集」

水仙まつり

2009.12月20日(日)～2010.1月31日(日)

●場所/爪木崎

景勝地下田本崎では、12月～1月にかけて約300万本の水仙が咲花します。透明な花びらの産をバックに甘い香りを漂う純白の水仙に囲まれて遊歩道を散策して下さい。まつり期間中は下田太鼓の演奏などが行われ、賑わいをみせます。

お問合せ 下田観光協会 0558-22-1531

アクセス 伊豆急下田駅から爪木崎行バス(1日22回)下車すぐ

会員募集 予約制 水仙まつり会場直行バス運行!!

大人 1,000円 小人 500円

熱川-採取方面から「水仙まつり会場」への直行バスが運行いたします。

2009年	2010年
12/27日・1/5日	9日・10日・11日・16日・17日 18日・23日・24日・25日

乗車地と乗車時刻	本町は
熱川温泉	10:00
東海バス総局	10:15
福敷文化公園	10:20
今井浜	10:30
河津駅	10:35
爪木崎(伊豆水仙まつり会場)	11:00

※本町は... 伊豆急下田駅で「東海バス」の乗降が便利です。所要時間約20分。乗車料400円

路線バス利用時 爪木崎発 下田駅行
 11:05 30 50 54 10 30 50
 12:10 30 50 55 10 30
 13:10 30 50

- ※本町にて乗車料に上乗せする乗車料と乗降料のみ、下田駅まで運行いたします。
- 下田ロープウェイ 通常乗車料金 1,000円 ▶ 800円
 - 下田海中水族館 通常入館料金 1,900円 ▶ 1,500円
 - 伊豆クルーズ 通常乗船料金 1,000円 ▶ 800円
 - 下田開国博物館 通常入館料金 1,000円 ▶ 600円
 - 下田夜祭祭神輿 通常入館料金 500円 ▶ 400円
- お問い合わせ: 2009.12.15(木) 東海バス伊豆支店 0557-95-2221
 東海バス伊豆支店 伊豆急下田駅 15号バス乗り場(伊豆急下田駅南口)
 東海バス伊豆支店 伊豆急下田駅 15号バス乗り場(伊豆急下田駅南口)

バスガイド 下田名所めぐり 遊覧バス すいせんAコース

料金は 大人 2,800円 小人 1,440円 (乗車料含む)

運行時間: 7/1～2/4 / 3/11～5/31 所要時間: 2時間55分

伊豆急下田駅 10時10分

村山邸 (高島町) 15分

了仙寺 15分

宝福寺 15分

下田ロープウェイ、爪木崎 35分

下田港 25分

下田ロープウェイ到着後自由見学となります。ロープウェイ料金は含まれません。

ご予約: 0558-22-1531 0558-22-2574

新春の開福招運 大人 1,900円 小人 950円

「伊東温泉七福神めぐり」

市内に点在する寺や神社を伊東の歴史と自然に触れながら楽しみ、2010年1月11日(土)～17日(木) 22日(木)～24日(土) 30日(木)～31日(金) 計20日

心身ともに健全な自分をとりもどすに最適です。

1/11 4:00～17:00
 22日(木)～24日(土) 30日(木)～31日(金) 計20日

12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
7:57	8:06	8:20	8:25	8:47	7:38	7:52	8:47					

【行程】所要時間 約3時間40分 トバスト徒歩

2009年 伊豆急下田駅 伊豆急下田駅 伊豆急下田駅 伊豆急下田駅 伊豆急下田駅 伊豆急下田駅 伊豆急下田駅 伊豆急下田駅 伊豆急下田駅 伊豆急下田駅 伊豆急下田駅 伊豆急下田駅 伊豆急下田駅

東海バス オレンジツアー 初詣

この他にも、初詣ツアーがございます。詳しくは乗車券/パンフレットをご覧ください。

成田山新勝寺初詣と鬼怒川温泉

成田山と東照宮の初詣と冬の鬼怒川

旅行代金 大人 23,800円 小人 11,600円
 3名様以上 24,900円
 2名様以上 28,000円

コース
 1. 伊豆急下田駅～成田山新勝寺(初詣)～東照宮(初詣)
 2. 成田山新勝寺～鬼怒川温泉(初詣)～成田山新勝寺(初詣)
 3. 成田山新勝寺～鬼怒川温泉(初詣)～成田山新勝寺(初詣)

成田山初詣と オリエンタルホテル東京ベイ ランチbuffe

40種類以上の旬の食材を豊富に使ったメニューです

旅行代金 大人 8,480円 小人 4,240円
 65歳以上 8,280円

コース
 伊豆急下田駅～成田山新勝寺(初詣)～オリエンタルホテル東京ベイ(ランチbuffe)～成田山新勝寺(初詣)～成田山新勝寺(初詣)

明治神宮初詣と東京プリンスホテルランチbuffe & 東京タワー

約40種類のお料理と東京タワーからの眺望を楽しもう!

旅行代金 大人 7,880円 小人 3,940円
 65歳以上 7,680円

コース
 伊豆急下田駅～明治神宮(初詣)～東京プリンスホテル(ランチbuffe)～東京タワー(眺望)～明治神宮(初詣)

伊豆急下田駅 伊豆急下田駅 伊豆急下田駅 伊豆急下田駅 伊豆急下田駅 伊豆急下田駅 伊豆急下田駅 伊豆急下田駅 伊豆急下田駅 伊豆急下田駅 伊豆急下田駅 伊豆急下田駅 伊豆急下田駅

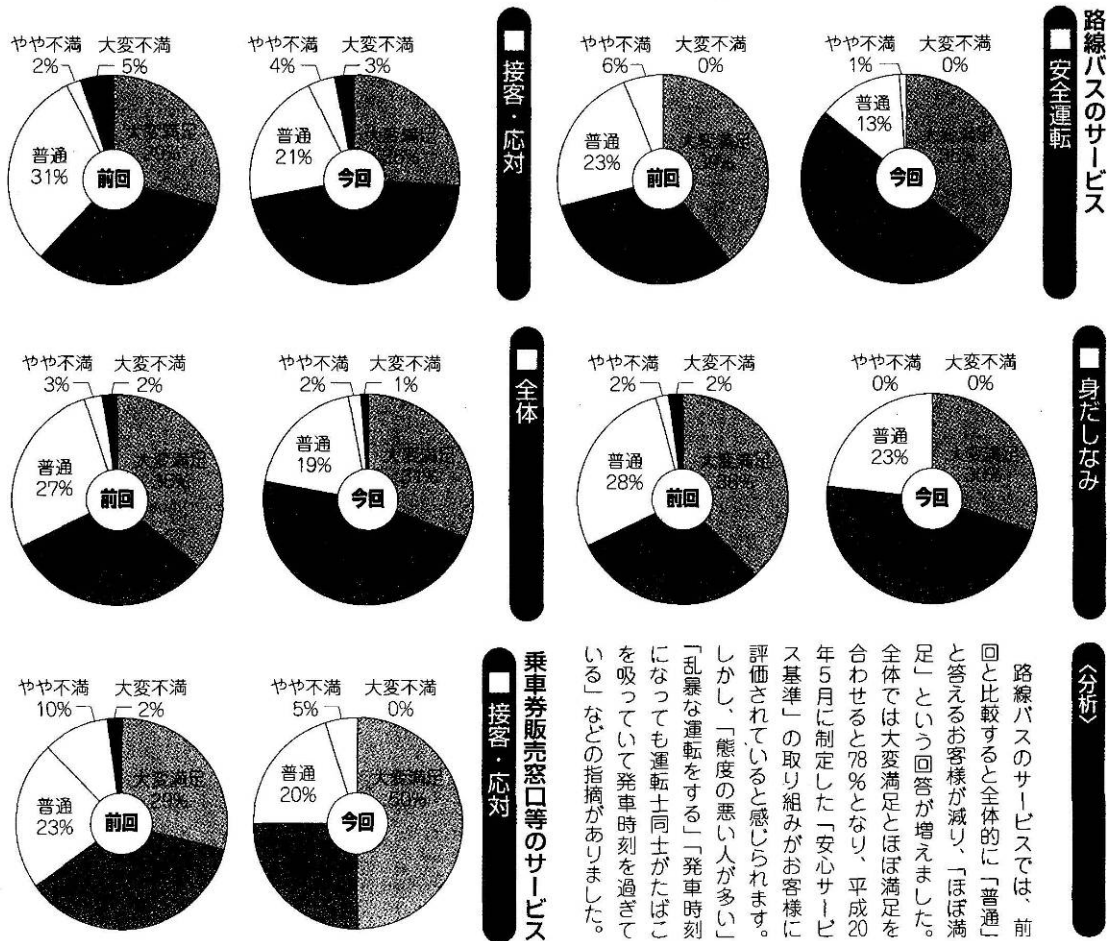
情報紙EASY!のCSアンケート結果報告

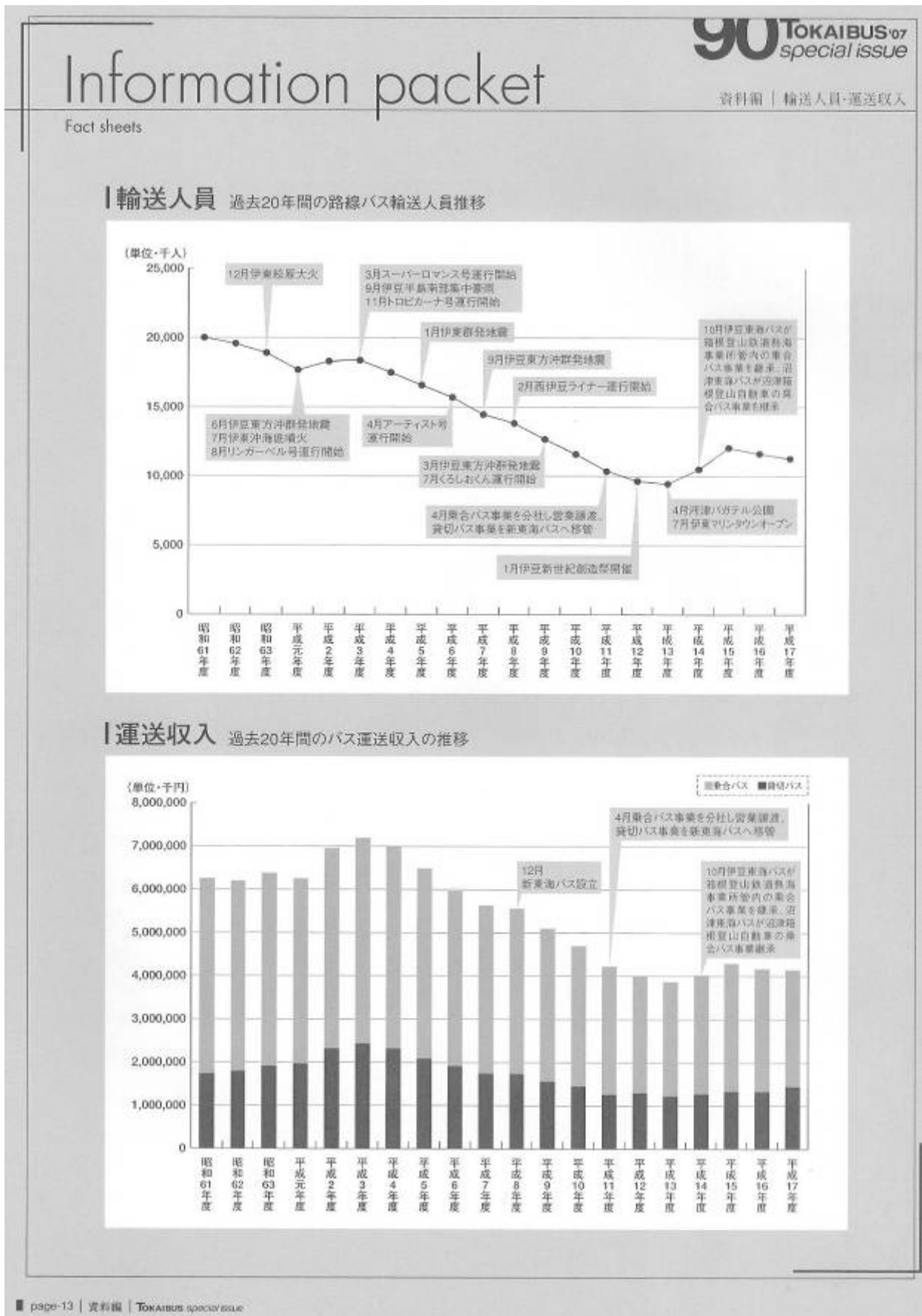
～CS推進委員会事務局～

東海バスグループに対する顧客満足度の程度を分析し、CS向上に繋げるために、平成19年9月より東海バス沿線情報紙「EASY!」を活用して、接客サービスのアンケート調査を実施しております。

このアンケート調査は、毎年同時期に同じ内容の調査を行っており、今回の「EASY!」第20号（平成21年9月発行）の調査で3回目となります。

今回も、ご利用になったお客様が実際に感じた路線バスでの安全運転・接客対応・身だしなみと乗車券販売窓口等での接客対応・身だしなみについてのアンケート調査で、前回の調査結果との比較を項目ごとに報告いたします。





以上