

接遇研修モデルプログラムの改訂

接遇ガイドライン



接遇ガイドライン
(H30.5)



認知症の人編
(R3.2)



追補版
(R3.7)



接遇研修モデルプログラム
(H31.3)
鉄軌道編、バス編、
タクシー編、旅客船編、
航空編

ガイドラインの内容を業界単位で展開し、交通事業者による実施を促進するとともに、交通事業者の行う研修について、障害のある人が参加し、座学に加えて実習を行うカリキュラム・研修教材となるようにする等の充実を図るべく研修のモデルプログラムを作成。

接遇研修モデルプログラムの改訂項目

- モデルプログラム作成の目的の「時点」を修正整理 (H31.3→R4現在)
- 追加ガイドラインの内容を反映
 - 「障害特性と基本の接遇方法」に認知症の人を追加
 - 「接遇GLに基づく接遇方法」に認知症の人、コロナ禍における対応方法について追加
- 障害のある人が参加する研修の目的やポイントを前面とした構成に整理
 - 交通事業者が取り組みやすいよう、ポイントを絞って整理
 - 具体的にどのような研修が実施されているか、障害当事者が参画している研修の例を紹介。