

業種	自動車（バス）
取組分野	安全管理体制の構築・改善に必要な教育・訓練等
テーマ	教育・訓練のテーマである「当たり前が、当たり前であるために・・・」を乗務員に浸透させる
取組の狙い（目的）	安全統括管理者が考える、優秀（運転技術、接客、接遇など）な乗務員のプロとしての意識や所作、動作を自社乗務員に伝えること
具体的内容	<p>新常磐交通株式会社は、福島県の浜通り地方を営業エリアとし、主にいわき市を中心に乗合バス事業（一部貸切バス事業）を営んでおり、東京、仙台、福島県内の主要都市を結ぶ高速バスも運行している。</p> <p>新常磐交通株式会社では「新常磐交通三安宣言（安全、安心、安定）を安全方針として掲げるとともに、「当たり前が、当たり前であるために・・・」（2020年度）を教育テーマに「教育マラソン」※と称して旅客運送部門の乗務員や運行管理者等（以下「乗務員等」という。）に教育・訓練を実施している。</p> <p>2020年11月当時、この「教育マラソン」において、「当たり前が、当たり前であるために・・・」を浸透させるために他事業者の優秀（運転技術、接客、接遇など）なベテラン乗務員に、その心構えや行動について直接インタビューを行い、その映像を乗務員等の教育に活用している。</p> <p>※教育マラソン：乗務員不足により集合研修ができないことから、研修期間を2カ月程度設定し、ほぼ毎日同時刻に教育を実施している。</p> <div data-bbox="379 1077 1051 1505" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="379 1532 639 1574" data-label="Section-Header"> <h4>取組を始めた経緯</h4> </div> <p>安全統括管理者が「プロフェッショナルな乗務員」を特集したテレビ番組を視聴した。</p> <p>当該乗務員は山間部を営業区域とする箱根登山バス株式会社の乗務員（乗合バス）で、乗客への安全や思いやりの気持ちを大切にし、坂道でのソフトなブレーキタッチや接遇、接客に長けた人であっ</p> <div data-bbox="783 1532 1428 1957" data-label="Image"> </div>

た。

このため、安全統括管理者は、是非、自社の乗務員にも当該乗務員の運転技術や接客、接客を手本としてもらいとのお思いから、当該映像を教育の一環として放映しようと考えたが、テレビ局から許可されなかった。

具体的な取組

安全統括管理者は、放映が許可されなかったことから、箱根登山バス株式会社に直接コンタクトを取り、ビデオカメラを片手に当該乗務員に直接インタビューを行い、その様子を 40 分程度のビデオに取り纏め「教育マラソン」において放映し、乗務員等の安全意識の醸成と運転技術等の向上に繋げている。

乗務員に伝えたかったこと

Q:「当たり前が、当たり前であるために・・・」安全運行で心掛けていることは？

A: 先ず、念入りな車両点検はバス運転者の重要な仕事、また、箱根の急坂での運転や狭隘道路での細心注意、箱根は、運転手の腕の見せどころ、お客様の酔い防止、カーブを感じさせない運転、ハンドル操作、停車時の車体の揺り戻し対策など心掛けている。(以下、アクセル、ブレーキ、ハンドル等のテクニックの説明)

Q: いかにお客様へ安心や喜びを提供しているのか？

A: 雨天時の降車客への配慮やバス停の先に思いをめぐらす「案内」を心掛けている。お客様が良い一日であるように、ホッとするものを自分が提供できればいいのかなど。ドアを開けた瞬間からもう旅が始まっている。一つでもお客様が、乗り物の中で、良い思い出を作ってもらえればと思っている。

Q: 運転者として、良かった事は何か？

A: ある日、10 年前に私が運転するバスで通学していた若者に「もう、社会人になったんです」と声を掛けられうれしかった。路線バスでは「おはようございます」「お疲れ様」と言っても返事が返ってこないことが結構あるが、腐らず声掛けを続けると、車内の空気も変わってくる。お客様を降ろす時に「ありがとうございました。楽しかったです。」の言葉を頂ければ、やってて良かったと思う。

Q:「平凡」という言葉が好きだと言ったが、路線バスの運転者の仕事は、決して平凡ではないと思う。自身が考える「プロフェッショナル」とは何か？

A: お客様に乗って頂いて、降りて頂いて、バスが走っていれば、それが一番。決して目立つような仕事ではないのだけれど、そこにプライドを持って、一つひとつ手を抜かずに仕事をしていくことです。

	<p>取組の良いところ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全統括管理者が直接、この目で見て耳にしたことを生の映像で紹介するため感動を与える効果大きい。 ・安全統括管理者が自社の乗務員に伝えたい事を事前にリストアップし、直接質問できることから、聞き逃しがなく構成も工夫できることから、その効果に期待ができる。 <p>乗務員等の反応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今回の教育ほど乗務員等が感動したのを見たことがなく、中には涙を浮かべた者も何人かいた。 ・乗務員等は、エッセンシャルワーカーとしての「路線バス運転者」の尊さを再認識するとともに、市民の「当たり前の生活」を守っているという自分の仕事の重要さと誇りを更に自覚したのではないかと思われる。
取組の効果	<ul style="list-style-type: none"> ・当該取組を通じて、顕著に実運転や接客接遇が改善されたとは言い難いところもあるが、乗務員だけではなく事務職も含めて「公共交通のあるべき姿」を考える大きな機会であり、多くの社員がそれを考えさせられた。 ・当該映像は、大切に保管しており、新規運転者や必要に応じて研修の中で活用している。 <p>(国土交通省から一言)</p> <p>他事業者の優良ドライバーに変えて、自社の優良ドライバーにインタビューを行うことで、身近な乗務員の安全・安心に関する意識や行動を親近感をもって伝えることができることから一定程度の効果が期待できます。如何に映像や言葉を通じて、感じてもらうかが重要と考えます。</p>
事業者名	<p>新常磐交通株式会社 総務部次長 (連絡先：0246-23-1151 (総務部))</p>