

2018年11月 9日

京成グループ

京成グループ各社がサービスアップに向けた取り組みを発表

「第15回 BMK実践事例発表会」を開催しました

最優秀賞：関東鉄道

京成電鉄(本社：千葉県市川市、社長：小林敏也)をはじめとする京成グループでは、11月8日(木)、京成ホテルミラマーレ(千葉県千葉市)において、グループ各社によるサービス向上への取り組みを発表する『第15回 BMK実践事例発表会』を開催しました。



「BMK実践事例発表会」は、京成グループ97社、約21,000人がグループ一丸となって接客・接客サービス向上に取り組む「BMK(ベストマナー向上)推進運動※」の一環として毎秋実施しているもので、今回で15回目を迎えました。

今回は、京成グループ14社15組がサービス向上に関する取り組み事例を発表し、「今後のサービス向上策の検討に役立つ」、「手軽に実践できる」などの選考基準のもと、聴講者による投票を行いました。最優秀賞には関東鉄道の「目指せ！地域のふれあいパートナー～守谷駅へようこそ！みんな de 取り組む接客意識向上～」が選ばれ、BMK推進運動委員会委員長である京成電鉄取締役社長の小林 敏也より、表彰状と副賞が授与されました。

また、「小さなサービスメモ※表彰式」を同時開催し、京成グループ社員から寄せられた「手軽に実践でき、お客様の満足度が高い」1,801事例の中から、京成グループ社員の投票により選ばれた10名と、積極的に取り組んだ2社(京成バス、京成不動産)を表彰しました。

『第15回 BMK実践事例発表会』の概要は次頁のとおりです。

『第15回 BMK実践事例発表会』について

1. 開催日時 2018年11月8日(木) 12:00～16:45
2. 会場 京成ホテルミラマーレ6階「ローズルーム」
【所在地】千葉県千葉市中央区本千葉町15-1
3. 発表会社 京成グループ14社15組



<発表順>

| | |
|--------------------|-----------------|
| ① 京成電鉄株式会社(京成船橋駅) | ② 株式会社千葉京成ホテル |
| ③ ちばシティバス株式会社 | ④ 北総鉄道株式会社 |
| ⑤ 京成建設株式会社 | ⑥ 帝都自動車交通株式会社 |
| ⑦ 常総産業株式会社 | ⑧ 京成電鉄株式会社(車掌区) |
| ⑨ 株式会社京成ドライビングスクール | ⑩ 関東鉄道株式会社 |
| ⑪ 京成バス株式会社 | ⑫ 株式会社イウォレ京成 |
| ⑬ 新京成電鉄株式会社 | ⑭ 千葉内陸バス株式会社 |
| ⑮ 株式会社京成ストア | |

4. 内容 BMK推進運動委員会委員長挨拶
(京成電鉄株式会社 取締役社長 小林 敏也)
- ・実践事例発表
 - ・聴講者による投票
 - ・講評 (株式会社インソース)
 - ・小さなサービスメモ表彰式:10名、2社(京成バス、京成不動産)
 - ・実践事例発表会表彰式
5. 表彰 (1)最優秀賞・・・1社
【受賞会社】関東鉄道株式会社
【発表テーマ】目指せ！地域のふれあいパートナー
～守谷駅へようこそ！みんなde取り組む接客意識向上～
- (2)優 秀 賞・・・3社
【受賞会社】北総鉄道株式会社
【発表テーマ】『入口はどこですか？』～迷宮の入場口新鎌ヶ谷駅～
【受賞会社】新京成電鉄株式会社
【発表テーマ】『いいね！カード』を通じた明るい職場作り
～接客・接客サービスの向上のために必要なこととは？～
【受賞会社】常総産業株式会社
【発表テーマ】全てはお客様感謝のために～心のバリア斬り～
- (3)委員会特別賞・・・1社
【受賞会社】株式会社京成ドライビングスクール
【発表テーマ】接客向上と快適空間の提供で選ばれる教習所へ

※【ご参考】「BMK(ベストマナー向上)推進運動」について
「BMK(ベストマナー向上)推進運動」とは、1999年10月1日から始まった京成グループ独自の運動です。お客様から常に信頼され、選ばれる企業グループとなることを目指し、お客様第一主義に基づくサービス向上に取り組み、「京成ブランドの確立・進化」を図ることを目的にグループ一丸となり、年間を通じて取り組んでいる運動です。

2016～2018年度の期間目標として「気持ちを言葉にみんなを笑顔に」と掲げ、参加各社が独自の目標・取り組みを検討・実施しています。



※【ご参考】「小さなサービスメモ」について

「小さなサービスメモ」とは、優れたサービス事例の共有を目的に、BMK推進運動の一環として2009年から京成グループ内で実施している取り組みです。2015年から社員のモチベーション向上のため、「手軽に実践でき、お客様の満足度が高い」という基軸で、京成グループ各社の投票によって選ばれた社員を表彰しています。