

2019年11月 7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16回 BMK実践事例発表会」を開催しました

#### 最優秀賞:京成電鉄

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6日(水)、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16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22,000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16回目を迎えました。

今回は、京成グループ12社12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。最優秀賞には京成電鉄の「～地域と一体になって～私たちの駅のプレゼンス強化」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」1,263事例の中から、京成グループ社員の投票により選ばれた14名と、積極的に取り組んだ1社を表彰しました。

『第16回 BMK実践事例発表会』の概要は次頁のとおりです。

## 『第16回 BMK実践事例発表会』について

1. 開催日時 2019年11月6日(水) 13:00~17:00
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12社12組



<発表順>

① 京成電鉄株式会社	② 新京成フロンティア企画株式会社
③ 関鉄筑波商事株式会社	④ 京成バス株式会社
⑤ 新京成電鉄株式会社	⑥ 株式会社水戸京成百貨店
⑦ 帝都自動車交通株式会社	⑧ 京成タウンバス株式会社
⑨ 北総鉄道株式会社	⑩ 京成自動車工業株式会社
⑪ 京成タクシーホールディングス株式会社	⑫ 関東鉄道株式会社

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
  - ・社外講師による講評
  - ・小さなサービスメモ表彰式(個人表彰14名、会社表彰1社)
  - ・実践事例発表会表彰式
5. 表彰 (1)最優秀賞・・・1社  
【受賞会社】京成電鉄株式会社  
【発表テーマ】～地域と一体になって～私たちの駅のプレゼンス強化
- (2)優 秀 賞・・・3社  
【受賞会社】株式会社水戸京成百貨店  
【発表テーマ】『笑顔120%の百貨店』に向けて  
【受賞会社】北総鉄道株式会社  
【発表テーマ】快適な車内環境づくりへのチャレンジ～できることから始めよう!!～  
【受賞会社】京成自動車工業株式会社  
【発表テーマ】サービス部の創設で広がるありがとう
- (3)委員会特別賞・・・1社  
【受賞会社】新京成フロンティア企画株式会社  
【発表テーマ】笑顔で明るい挨拶の励行

※【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。

2019～2021年度のBMKスローガンとして「『ありがとう』の輪を広げよう!」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。