

お客様第一主義に基づきサービス向上に
 積極的に取り組んだ京成グループ社員を表彰

「第14回 BMK優秀社員表彰式」を開催しました

5月12日（火）午前10時から、京成ホテルミラマーレにて開催

京成グループは、5月12日（火）に京成ホテルミラマーレ（千葉市中央区本千葉町15-1）にて「第14回 BMK優秀社員表彰式」を開催しました。



「第14回 BMK優秀社員表彰式」の様子

京成グループでは、お客さまから信頼され、選ばれる企業グループとなることを目的に、従業員が一丸となってサービス向上を目指す「BMK（ベストマナー向上）推進運動」をグループ92社、約23,000人で一体的に展開しております。

このBMK推進運動の取り組みのひとつとして、『BMK優秀社員表彰式』を開催しており、今回が14回目となりました。本式典では、お客様からお褒めの言葉を頂戴するなど、職場の模範となる優れた接客サービスを実践したグループ従業員一人ひとりに対し、BMK推進運動委員会委員長である京成電鉄 取締役社長の三枝 紀生が表彰状を手渡し、日頃のサービス向上への努力を称え、58社153名の京成グループ社員を「BMK優秀社員」として表彰しました。

このほか、急病で倒れた方の心肺蘇生を行い、人命救助に貢献した京成電鉄の駅職場やお客様の不審な様子から未然に振り込め詐欺被害を防止した新京成電鉄の駅職場、習志野タクシー社員、小金交通社員、茨城県ハイヤー・タクシー協会の接客マナー・コンテストにおいて約1,000人の参加者の中から最優秀賞に選ばれた北相タクシー社員、心地よい笑顔の対応で多数の褒詞をいただいた京成バスの社員など、2団体ならびに5名に対して「BMK優秀社員 特別賞」を授与しました。

『第14回 BMK優秀社員表彰式』の開催概要は次頁のとおりです。

「第14回 BMK優秀社員表彰式」について

1. 開催日時
平成27年5月12日（火） 10:00～11:30
2. 会場
京成ホテルミラマーレ（千葉市中央区本千葉町15-1）6階「ローズルーム」
アクセス：京成千葉線 千葉中央駅直結 <http://www.miramare.co.jp/>
3. 式次第
 - (1) 開式の言葉
 - (2) 表彰状授与
 - ①BMK優秀社員 表彰
 - ②BMK優秀社員 特別賞 表彰
 - (3) 式辞
BMK推進運動委員会 委員長 三枝 紀生（京成電鉄株式会社 取締役社長）
 - (4) BMK優秀社員 特別賞 受賞者スピーチ
 - (5) 閉式の言葉
4. 受賞者および受賞後のコメントについて
 - (1) BMK優秀社員
 - ①受賞者数
58社153名
 - ②選考基準
 - ・ BMK（ベストマナー向上）推進運動に率先して取組み、成果をあげた者
 - ・ 他の社員の模範となる積極的な接遇を実践している者
 - ・ 接遇サービスについてお客様から褒詞をいただいた者
 - (2) BMK優秀社員特別賞
 - ①受賞者
 - 京成電鉄株式会社 京成船橋駅
 - ＜表彰理由＞
心肺停止状態となって倒れた男性を付近の通行人と連携して、AEDを用いて心肺蘇生し、人命救助に貢献した。後日、船橋市中央消防署長から感謝状を授与され、その様子が報道機関で紹介された。

【受賞者コメント】

今回の事案を通じ、改めてお客様に安心してご利用いただくことが当社グループへの信頼獲得に大きく寄与すると同時に、笑顔につながるものと強く身に染みて感じました。今後もこの受賞に甘んじることなく、お客様目線に立ったおもいやりのあるサービスを提供できるよう邁進して参ります。

●新成電鉄株式会社 くぬぎ山駅

＜表彰理由＞

駅構内にて振り込め詐欺を想起させる内容の会話をしていたお客様に気付き、お客様に事情を伺って事実確認を勧め、あわせて警察に通報したところ、振り込め詐欺であることがわかり、被害を未然に防止した。後日、鎌ヶ谷警察署長から感謝状を授与された。

【受賞者コメント】

犯罪を未然に防げたことはもとより、お客様に怪我等もなく事なきを得られ、うれしく感じております。ためらうことなく、お客様にお声掛けしたことが、今回の成功につながったと考えており、今後も京成グループのイメージ向上に努めて参ります。

●京成バス株式会社 奥戸営業所 運転士 緑川 健児

＜表彰理由＞

いつも笑顔で明るくお客様に接していることはもとより、プラスαの情報提供に努める姿勢が高く評価され、過去1年間で称賛の声を15件いただき、京成バス全体の企業イメージ向上に寄与した。

【受賞者コメント】

日々、乗務にあたる際に心掛けていることは、思いやりの気持ち、心からのおもてなし、お客様への感謝の心です。今後、国内外問わず、多くのお客様が当社バスをご利用になる機会が増えていくかと思えます。今まで以上に接遇の向上に努め、全力で仕事に取り組んで参ります。

●京成バス株式会社 新習志野高速営業所 運転士 松井 友梨帆

＜表彰理由＞

お客様が終点で降車される際に、運転席から立ち上がり、一人ひとりに「ありがとうございます」とお辞儀をしながらお見送りする姿勢やその笑顔が感動を与え、称賛の言葉をいただいた。

【受賞者コメント】

私の担当するバス路線では、常連の方もいれば不慣れな方もおり、お客様の層が多岐にわたります。少しでも気分よく、安心してご乗車いただくために、どのお客様に対しても笑顔での接客を心がけております。今回お客様からいただいた称賛の言葉を大切に、今後もさらなるサービス向上を目指し、職務に励んで参ります。

●習志野タクシー株式会社 本社営業所 運転士 矢嶋 弘道

＜表彰理由＞

車内においてお客様の携帯電話の会話内容から、振り込め詐欺に感づき、声をかけ、自ら携帯電話口で会話するなど臨機応変な対応で詐欺被害を未然に防止した。後日、千葉東警察署長から感謝状を授与され、その様子が報道機関で紹介された。

【受賞者コメント】

お客様のほっとされた顔が今でも忘れられません。常にお客様の様子に気を配り、お客様のために何が出来るかを考えて行動し、今後もお客様から「ありがとう」のお言葉をいただけるよう、日々精進して参ります。

●小金交通株式会社 本社営業所 運転士 岡本 等

＜表彰理由＞

A T Mに用事があると話されたお客様の様子から振り込め詐欺の可能性を感じとり、とっさの判断で銀行に問い合わせ、お客様が入金する間際で止めに入り、詐欺被害を未然に防止した。後日、松戸東警察署長から感謝状を授与され、その様子が報道機関で紹介された。

【受賞者コメント】

地域に密着した企業であるタクシー会社の乗務員として、地域のお客様が犯罪に巻き込まれるようなことはあってはならないと強く思ったことがとっさの行動につながりました。今後も常にお客様のことを考え、行動して参りたいと思います。

●北相タクシー株式会社 本社営業所 運転士 品田 雅明

＜表彰理由＞

茨城県ハイヤー・タクシー協会が開催した接客マナー・コンテストにおいて、きめ細かな接客サービスが高く評価され、約 1,000 人の参加者の中から最優秀賞に選ばれた。その様子が報道機関で紹介された。

【受賞者コメント】

日々の接客には同じシチュエーションはなく、その都度お客様に応じたきめ細やかな接客が求められております。「いかに気持ちよくご利用いただくか」、「どうしたらお客様に喜んでいただけるか」を常に考え、一人ひとりのお客様との出会いを大切に、「またあなたの車に乗りたい」と一人でも多くのお客様に感じていただけるよう精進して参ります。

②選考基準

- ・ 公的団体等から接客・接客サービス等についての表彰を受けている者
- ・ 優れたサービス向上の取り組みが、報道機関等で紹介された者
- ・ 接客サービス等について、BMK推進運動の年間目標「笑顔につながる お声掛け」に適する褒詞や、対象者個人に加えて会社としても評価を受けた褒詞など、お客様から特に優れた評価をいただいた者

以 上