

## 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13回 BMK実践事例発表会』を開催しました 最優秀賞は北総鉄道が受賞

京成電鉄（本社：千葉県市川市、社長：三枝 紀生）をはじめとする京成グループでは11月8日（火）、京成ホテルミラマーレ（千葉県千葉市中央区本千葉町15-1）において、京成グループ各社がサービス向上に向けた取り組みを発表する『第13回 BMK実践事例発表会』を開催しました。



最優秀賞を受賞した北総鉄道の発表の様子

「BMK実践事例発表会」は、京成グループ98社、約22,000人がグループ一丸となって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、2004年からスタートし、今回で13回目を迎えました。

今回は京成電鉄、京成バス、帝都自動車交通、京成不動産など合計11社がサービス向上に関する取り組み事例を発表しました。「今後のサービス向上策の検討に役立つ」、「すぐに実践できる」などの選考基準のもと、聴講者による投票を行い、最優秀賞には「北総鉄道」の「Welcome to HIGASHI-MATSUDO station ～スムーズな乗換へ～」が選ばれ、BMK推進運動委員会委員長の三枝 紀生（京成電鉄 代表取締役社長）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」を開催し、京成グループ社員から寄せられた「誰でもできる簡単ながら効果の高い」108の接客事例の中から、京成グループ社員の事前投票により選ばれた10人を表彰しました。

『第13回 BMK実践事例発表会』の概要は次頁のとおりです。

## 『第13回 BMK実践事例発表会』について

1. 開催日時 2016年11月8日（火） 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」(<http://www.miramare.co.jp/>)  
【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11社  
<発表順>

① 京成不動産株式会社	② 京成バス株式会社
③ 北総鉄道株式会社	④ 帝都自動車交通株式会社
⑤ 京成車両工業株式会社	⑥ 関鉄観光バス株式会社
⑦ 京成電鉄株式会社	⑧ 京成オートサービス株式会社
⑨ 関東鉄道株式会社	⑩ 西千葉タクシー株式会社
⑪ 新京成電鉄株式会社	

4. 内容
- ・ BMK推進運動委員会委員長挨拶  
(京成電鉄株式会社 代表取締役社長 三枝 紀生)
  - ・ 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 講師 野田 泰正 氏)
  - ・ 小さなサービスメモ表彰式 (10組)
  - ・ 実践事例発表会表彰式

5. 表彰
- (1) **最優秀賞**・・・1社  
【受賞会社】北総鉄道株式会社  
【発表テーマ】Welcome to HIGASHI-MATSUDO station  
～スムーズな乗換へ～
- (2) **優秀賞**・・・3社  
【受賞会社】京成バス株式会社  
【発表テーマ】困っているお客様は見逃せない  
  
【受賞会社】京成電鉄株式会社  
【発表テーマ】全てのお客様に笑顔でご利用いただくために  
  
【受賞会社】関東鉄道株式会社  
【発表テーマ】お客様目線で「気づき」にチャレンジ
- (3) **委員会特別賞**・・・1社  
【受賞会社】京成オートサービス株式会社  
【発表テーマ】天気予報からつながるコミュニケーション

(4) 奨励賞・・・6社

【受賞会社】京成不動産株式会社

【発表テーマ】より快適な駐車場・駐輪場を目指して

【受賞会社】帝都自動車交通株式会社

【発表テーマ】2020年へ向けたお客様ニーズの先取り

【受賞会社】京成車両工業株式会社

【発表テーマ】わたしたちのBMK

～勤務の先にあるお客様の笑顔のために～

【受賞会社】関鉄観光バス株式会社

【発表テーマ】地域のふれあいパートナー ～安全・安心をモットーに～

【受賞会社】西千葉タクシー株式会社

【発表テーマ】お客様に「特別な空間」を提供するために

～ハイヤー乗務員の接客対応について～

【受賞会社】新京成電鉄株式会社

【発表テーマ】CSは三位一体から

以上

※【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。

