

宝観光タクシー有限会社



宝観光タクシー



すべては、お客様のご満足のために・・・



代表取締役

新井 末子

弊社はタクシーの保有台数18台と、小さな会社ではありますが、創業より45年たった今日でも、1日に200件以上のご予約の電話をお客様より頂戴し、長年の信頼を頂いております。

平成元年に、福祉車両（車椅子・ストレッチャー完備）の導入をいたしました。

この車両の導入をきっかけに、県内のお客様はもとより、県外からのお客様に対しても「直接熊本空港へ、お迎えに行くなど。」幅広くお客様のご要望に即した送迎ができるようになりました。ご利用いただきましたお客様からは、感謝のお言葉を沢山頂戴いたしております。

お体のご不自由な方、お年を召された方のご都合に合わせた肌理の細やかなサービスが（病院の送迎・日々のお買物等）提供できるように日々努力しております。

今後の会社の運営方針と致しましては、九州新幹線の全線開通を機会に、熊本へお出でいただく県外からのお客様に、森の都・水の都・熊本のイメージアップに繋がるように「熊本に来て良かった。又来たい。」とお声をいただくように、温かいおもてなしの心で社員一同お迎えいたします。

会社概要

| | |
|-------|------------------------|
| 商号 | 宝観光タクシー有限会社 |
| 本社所在地 | 〒860-0053 熊本市田崎3丁目1番6号 |
| 待機所 | 近隣に4ヶ所 |
| 創業日 | 昭和46年1月 |
| 資本金 | 一千万円 |
| 事業内容 | 一般乗用旅客自動車運送事業 |
| 代表者 | 代表取締役社長 新井 末子 |
| 従業員数 | 30人 |
| 総売上高 | 8,000万円 |
| 車両台数 | タクシー 18台（福祉車両 1台） |

- 一. 車両の運行に際し必ず始業点検を実施し、点呼を受けなければならない。
- 二. 車両は常に清潔感を保持し車の愛護に努めなければならない。
- 三. 運転は安全を旨とし、スピードを出し乗客に不安の念を与えてはならない。特に発車・停車の際に注意すること。
- 四. 乗客の乗降の際は、乗務員自ら安全確認し、扉の開閉を行う事。
- 五・言葉は相手の遺憾を問わず親切丁重寧を旨とし いやしくも粗暴な言語等してはならない。
- 六. 車内に乗客の遺失品があった時は、速やかに配車係りに届けなければならない。
- 七. くわえ煙草など不注意な運転をなし、乗客に不快の念を与えない事。
- 八. 頭髪は常に手入れをし、ヒゲを剃り爪は短く綺麗にすること。
- 九. 貸与された征服・制帽を着用し つねに清潔を保つこと。
- 十. 名札等は、所定の箇所（左ポケットの下）につけること。
- 十一. 色メガネ・スリッパ草履など不体裁なものは身につけないこと。

目指すもの

お客様本位

弊社のタクシーをお選びいただくために、お客様との対話を通じ、お客様の期待するサービスを提供します。またお客様との親密度を更に高め、お客様の視点に立ち、サービスの「たゆまぬ見直し」と「更なる向上」を目指します。

地域と共に

弊社は、皆様に愛され、信頼される存在となるために、法令の遵守、環境への配慮等を通じ、地域社会に貢献します。

社員重視

社員のやりがいを創出し、創造力や独自性をもった社員一人ひとりがお客様の視点に立った行動ができるよう、組織内コミュニケーションの活性化を図ります。人材育成の面では、社員一人ひとりが自発的に自らの能力を高める風土を形成します。

現場主義

お客様との直接の接点はいうまでもなく現場です。現場を知らずしてお客様の期待する商品やサービスを理解することは出来ません。社員一人ひとりが現場を知り、お客様視点で考えること、現場で得られた意見や要望を把握し改善していくように努めます。



宝観光タクシーとは

45年にわたって皆様に広く親しまれている宝観光タクシー。皆様方のなくてはならない交通機関として、創業以来変わらぬ最高品質との定評をいただいております。

接客サービス・マナー教育を慣行



「もてなしの心」では、より上質なサービスをお客様に提供すべく、無線配車の場合はドアサービスの慣行を行っています。

また、「お客様の目を見てサービス」というのがサービスの業の基本ですが、タクシーの場合は「後部座席向けのサービス」になります。

運転席と客席の位置関係から物理的に無理なところがあります。
そのためバックミラーをとおしてしか、お客様の表情を知ることができません。
その為特に、お客様の乗降時には、出来るだけ客席の方に体を向けて挨拶する様努めしております。

・・・参考・・・

接遇研修の一例

1 人と人とのふれあい業

・対人関係業

タクシーの場合、ある限られた時間と空間の中で乗務員とお客様がふれあうことによって成立する商売です。

タクシーサービスという商品には、物的要素と精神的因素があります。

・物的要素

A地点からB地点に移動すること、つまり車両や運転技術というハード面です。

・精神的因素

一定の時間と空間の中で過ごす、人と人とのふれあいによる接客サービスのソフト面です。

・なぜタクシー料金は高いか

お客様には便利で快適さを得る代償として、他の交通機関より割高な運賃や料金を支払っていただきます。

2 ハイタッチサービス

・サービスは難しい

度が過ぎれば押しつけがましくなり、足りなければ満足してもらえない。物事に対する細やかなこころづかいが必要、お客様にいま話しかけた方がいいのか、話したくないのか判断する。

・マナーとエチケット

マナーは社交上の心、相手に対して自分が取るべき態度です。

エチケットは、社交上の型、人づきあいをなめらかにするための常識的なルール、お客様が乗車されたら必ず先に挨拶するのがエチケットです。

・歓迎される実感

お客様が本当に求めているのは、歓迎されている実感です。

・ほのぼのの感

タクシーサービスのもてなしの基本は、今も昔も「お客様の心をわが心」とすることです。

3 快適さがキーワード

・便宜性と安らぎ

タクシーの2本柱である。ハード面の安全輸送は当然の前提条件となり、さらにそのうえに、人間らしい心のふれあいや安らぎを与えてくれる快適さが「心の時代」と言われる今日のキーワードになっています。

・タクシーは人間関係

タクシーは人間関係業です。どんな商売の店に行っても必ず「いらっしゃいませ」の挨拶があります。お客様は優しさやぬくもりといった人間的なふれあいを求めています。

4 ニーズとウォンツ

・付加価値

ニーズとは、「こうしてほしい」とお客様が明確に意識して示す要求です。お客様がタクシーに乗った場合に、乗務員の基本動作として「どうぞ、どちらまで。はい、わかりました。どうも、ありがとうございました」の挨拶の言葉です。

ウォンツとは、お客様が漠然と抱いている要望。たとえば、ラジオの音を小さくしてほしいとか、冷房のききすぎを弱くしてもらいたいなどです。

・一期一会

タクシーサービスは、お客様との一瞬の出会いで商品価値が判断されます。これからは他車と比較され選択権はお客様がもたれることになります。

「一期一会」とは、生涯ただ一度まみえることです。一生にただ一度限りに出会いと思って、その一時を最大限に充実させ、楽しむために心のすべてをつくすことです。

タクシーはお客様との出会い、最初の30秒が勝負だと言われます。

そして、お客様は何を求めているのか、たとえば、「疲れて話したくない様子」か、それとも「上機嫌でしゃべりたい様子」か、常にお客様の心を先読みして、ウォンツを探り出し、かつ、すかさずそれを満たしていくことがサービスの基本です。

お客様の各個人生活環境からにじみ出る欲求に、どれだけ応えられるかで、そのタクシーの評価は決まります。

その瞬間を楽しく過ごせるかどうかは、あなたの印象と態度で決まります。

・代価に見合うサービス

代価を取るサービスである以上、お客様に“損した”と思わせてはいけません。お客様を喜ばせ“よい時間を過ごせた”と満足していただくのが代価のとれるサービスの基本です。

5 リピーターを増やす

・何回も繰り返し利用していただくお客様をリピーターと言います。

リピーターは快適な無線車を利用した経験を、他の方にも紹介してくれる大切な口コミ宣伝マンです。

乗務員が「どうぞ、どちらまで・・」の挨拶の基本動作は、人間同士の基本動作です。お客様をもてなそうという「心」がなければ、サービスにはなりません。

・ほのぼの感

10人10色のお客様に対するサービスの定型はありません。

紋切り型の挨拶より、相手を思いやった心の通じる一言が大切です。

お客様の行き先の確認や、目的地までの経路でも押しつけがましい親切や知ったかぶりは、それが正解であっても、お客様には反感が先に立ち、良いサービスとは受けとられません。あくまで、お客様の意思を尊重して、むしろ「こうしたらいかがでしょうか」というアドバイス的な会話が望ましいでしょう。

サービスは、あくまでさりげなく、心づかいする気配りと感謝の心が原点です。

6 ハードとソフト

ハード面は、車両や装備、そして優秀な二種免許保持者のプロとしての運転技術です。ソフト面が社内での接客マナーです。この両者が完全にマッチすることが理想的なタクシーです。

トラックの場合は、荷物だけを輸送するものですからハード面だけで十分ですが、タクシーは、さらにソフト面が重要になります。

7 人間関係の基本

挨拶は、人間関係の基本です。挨拶は相手の心の扉を開くカギ、親しくなりたい意思表示です。会話のきっかけを作るのが挨拶ですから、タクシー乗務員がお客様に対して「口を利かない」「返事をしない」などは、サービスマンとして完全に落第です。

8 余情残心

ベテランの乗務員は、お客様が乗って「おまたせしました」あるいは「どちらまで」と一声かけた瞬間の30秒で、お客様の反応を見て話しかけて欲しいのか、欲しくないのかを敏感に判断します。

・乗ってよかったです

茶道に「余情残心」という言葉があります。素晴らしい一時を過ごせて良かったとしみじみおもえる余韻は、居合わせる人の心が一つになって初めて湧き起こるといいます。

タクシーも「感じのいい乗務員で、もっと乗っていたかった」とお客様に余韻をのこすようになれば、最高の接客サービスになります。

さりげないお客様の会話や態度からお客様のウォンツ（何を求めているか）を敏感に読みとることが第一です。

9 トラブル処理

・お客様を立てる

文句は助言、アドバイスです。文句を言ってくれる人は、人によっては勇気のいることです。ですから自分のいたらない点を指摘してくれると思い、感謝して素直に耳を傾けたいものです。

文句を言われたら、事情はどうであれ、相手に不快な思いをさせたのだからまず詫びます。

たとえ目的地までの経路についてお客様の方が遠回りの道を指示したとしても、その場でいきなり「お客さん、その道は遠いですよ」と頭から相手をツブスのような言動は禁物です。この場合、まず「そうですね。そういう走り方もありますが、この時間帯ですと混雑しております。どういたしましょうか」といえば、たいていのお客様は「運転手さんにまかせるよ」ということになる。

・プロの選択

やはり、必要とあれば、お客様の要求に対してプロとして提案し、最終的な判断はお客様に委ねるといった対応をしてほしいものです。

あくまでもお客様の意思を尊重し、敬意を払う姿勢があれば殆どのトラブルやクレームは解消します。

親しき仲にも礼儀あり、お客様との会話がはずみ、つい調子に乗って友達扱いのようなことは絶対に慎むべきです。

・本音と建前

素直に謝る相手をみて“もう良いよ”と内心思っているのに、怒ってしまった手前、引っ込みがつかなくなる場合もあります。

自己判断ですべてを解決しようとせず、上司に報告し、ともに謝り、かわりに説得してもらった方が理解してもらえることもある。

エコドライブに心がけています。

1 ふんわりアクセス「eスタート」

2 加減速の少ない運転

3 早めのアクセルオフ

4 エアコンの使用を控えましょう

5 アイドリングストップ

6 暖機運転は適切に

7 走路交通情報の活用

8 タイヤ空気圧はこまめにチェック

9 不要な荷物は積まずに走行

10 駐車場に注意

交通安全への取り込み

社是でも、「安全」を冒頭に置いているのは、安全こそ交通機関として最も重要なサービスであると考えているからです。

社員一丸となって様々な交通安全への取り組みを行い、皆様に安心してご利用いただけるよう、努めております。

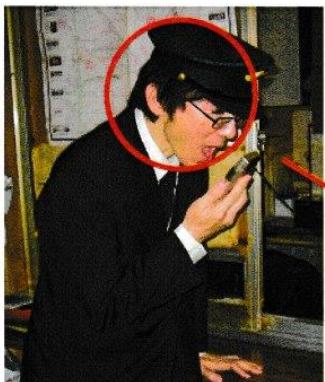
社員の安全教育を徹底します

入社時から、定期的に全乗務員が、専門スタッフから安全に関する基礎知識を学んでいます。

※ なお、ハイヤー・タクシーの運行ができる第二種運転免許の取得者は、危険予知運転、応急救護処置に関する講習が義務付けられています。

安全への社内体制を構築しています

最新型のアルコールチェッカーの配備



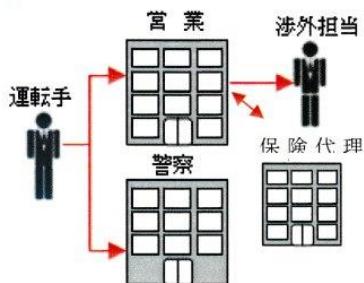
乗車前に、高性能の最新型アルコールチェッカーを配備し、全社を挙げて飲酒運転撲滅に努めています。

乗務員の受診



検診センターにて、定期的に健康診断を行って、常に最高の体調で運転に心がけています。

万が一事故が発生しても、専門スタッフが対応



万一の事故発生後の対応は、営業所の第一次対応者（事故専門）と保険代理店が、すぐに現場にかけつけ、責任をもって対応いたします。

社会貢献への取り組み

タクシーこども 110番とは

各地で「こども」が凶悪犯罪に巻き込まれるケースが多発しています。「こどもたち」を守るために、熊本県警及びタクシー協会の方針として、「タクシーこども 110番」の取り組みを始めました。

24時間走りつづけるタクシーの特性を活かし、犯罪に巻き込まれやすい「こどもたち」の安全を確保することに努めます。

タクシーこども 110番の活動内容

事件に巻き込まれそうになった「こども」が助けを求めてきた場合、「子どもの保護」→「警察への通報」→「安全の確保」の対処を迅速に行います。また、お客様がご乗車の場合は、ご協力をお願いいたします。

タクシーこども 110番の表示ステッカー



「こどもたち」にわかりやすい目印として、左右のリアピラーにステッカーを貼付します。

ご利用可能な車種

小型（普通車）

■定員：お客様 4名

■車種：日産

■台数：12 台

■フェリー：5 メートル未満



小型（普通車）

■定員：お客様 4名

■車種：日産 セドリック

■台数：5 台

■フェリー：5 メートル未満



小型（普通車）

■定員：お客様 7名

■車種：日産

■台数：1 台

■フェリー：5 メートル未満



観光案内（2時間：4,000円コース）

起点：熊本駅・交通センター

「武蔵コース」

4コース

| | コース | 観光見どころ | コース案内 |
|---|--|--|--|
| 1 | 武蔵+熊本城コース  | <ul style="list-style-type: none"> ・ 武蔵の作品 ・ 武蔵のお墓 ・ 熊本城 | 熊本駅 → 島田美術館 → 西の武蔵塚 10' (20') 10' (10') → 熊本城 → 熊本駅 15' (60') 10' |
| 2 | 立田自然公園・武蔵塚 コース  | <ul style="list-style-type: none"> ・ ガラシャ夫人の お墓 ・ 仰松軒 ・ 武蔵のお墓 | 熊本駅 → 立田自然公園 → 25' (30') 15' → 武蔵塚 → 熊本駅 (20') 30' |
| 3 | 靈巖洞コース  | <ul style="list-style-type: none"> ・ 灵巖洞 | 熊本駅 → 灵巖洞 → 熊本駅 40' (40') 40' |
| 4 | 武蔵+本妙寺コース  | <ul style="list-style-type: none"> ・ 武蔵の作品 ・ 武蔵のお墓 ・ 清正公靈廟 | 熊本駅 → 島田美術館 → 西の武蔵塚 10' (30') 10' (20') → 本妙寺 → 熊本駅 10' (20') 15' |

「西南の役コース」

1コース

| | コース | 観光見どころ | コース案内 |
|---|---|---|-------------------------------------|
| 1 | 田原塚コース  | <ul style="list-style-type: none"> ・ 西南役資料館 ・ 田原坂公園 | 熊本駅 → 田原坂資料館 → 熊本駅 40' (40') 40' |

「細川家コース」

4 コース

| | | | |
|---|--|---|--|
| 2 | 北岡・立田自然公園コース  | <ul style="list-style-type: none"> ・ 細川家菩提寺跡 ・ 阿部一族 ・ 武藏塚供養塔 | 熊本駅 → 北岡自然公園 → 5' (30') 25' → 立田自然公園 → 熊本駅 (30') 25' |
| 3 | 熊本城コース  | <ul style="list-style-type: none"> ・ 熊本城 ・ 旧細川刑部邸 | 熊本駅 → 熊本城 → 旧細川刑部邸 10' (60') 5' (30') → 熊本駅 10' |
| 4 | 北岡自然公園・熊本城コース  | <ul style="list-style-type: none"> ・ 細川家菩提寺跡 ・ 阿部一族 ・ 熊本城 | 熊本駅 → 北岡自然公園 → 5' (30') 10' → 熊本城 → 熊本駅 (60') 10' |
| 5 | 水前寺コース  | <ul style="list-style-type: none"> ・ 水前寺公園 ・ ジェンズ邸 ・ 漱石旧居 | 熊本駅 → 水前寺公園 → ジェンズ邸 20' (40') 5' (15') → 夏目漱右旧居(水前寺) → 熊本駅 5' (15') 20' |

「文学コース」

2 コース

| | コース | 観光見どころ | コース案内 |
|---|--|--|--|
| 1 | 芸術コース  | <ul style="list-style-type: none"> ・ 小泉八雲館 ・ 德富蘇峰館 ・ 夏目漱石 | 熊本駅 → 小泉八雲館 → 德富蘇峰館 10' (20') 5' (30') → 夏目漱右館(坪井) → 熊本駅 5' (30') 15' |
| 2 | 漱石コース  | <ul style="list-style-type: none"> ・ 鎌研ぎ坂 ・ 峠の茶屋 ・ 夏目漱石館 | 熊本駅 → 鎌研ぎ坂 → 峠の茶屋 25' (5') 7' (20') → 夏目漱石館(坪井) → 熊本駅 30' (30') 10' |