

宮タク協仙支第64号
平成28年7月13日

会 員 各 位

(一社) 宮城県タクシー協会仙台地区総支部
支部長 佐々木 昌 二

夏季の接客サービス向上運動について

時下、各社におかれましてはますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

さて、夏の繁忙期を迎えるにあたり、「夏季の接客サービス向上運動」を下記により実施することといたしました。

タクシーは公共交通機関として、輸送の安全は勿論のこと接客サービスの重要性を認識し、特に同運動期間中は「仙台七夕まつり」に来仙する観光客等の繁忙期をむかえ各社におかれましては、本運動の趣旨を理解し積極的な取り組みにより、安全安心なタクシーとして需要の拡大を図りますよう乗務員の指導をお願い申し上げます。

なお、最近、領収証の発行等に絡む不適切事案が発生しているところでもあり、特に指導の徹底をお願い申し上げます。

記

1 実施期間

平成28年7月21日から平成28年8月20日まで

2 重点事項

- (1) 乗車拒否の根絶（近距離・盲導犬を連れた視覚障害者等）
- (2) 近距離乗客へのサービス向上
- (3) 正確な運賃料金メーターの操作による運賃料金の収受
- (4) 領収書の発行及びポイントカード等取扱い時の適切な対応
- (5) 迷惑違法客待ち駐停車の根絶
- (6) 「四つの言葉」の実践
- (7) 後部座席のシートベルト着用の推進
- (8) 車内温度・車内消臭

3 実施要領

- (1) 道路運送法等の関係法令を遵守し、お客様の乗車を拒否しないこと。
特に、近距離区間の乗客及び盲導犬を連れた視覚障害者等。
- (2) 近距離等乗車における接客サービスを低下させることなく、良質なサービスを提供すること。
- (3) お客様の乗車後は、運賃料金メーターを正しく操作し、適正な運賃料金を収受すること。
- (4) 釣銭は、できるだけすばやく、間違いなくお渡しする。特に、視覚障害者や高齢者には、金種を挙げながらお客様に手渡しすること。又、領収書の発行を希望する乗客には、こころよく発行するとともに、ポイントカードを差し出された乗客へは、必ずポイントカードを手渡すこと。
- (5) 違法客待ち駐停車の根絶及び協会自主ルールへの厳守
 - 「国分町 3Way 方式」
 - 仙台駅西口タクシー乗降場への入構ルール及び名掛丁入り口交差点間その他、苦情多発場所
- (6) 「四つの言葉」の実践
 - どちらまででしょうか
行き先の聞き間違いをしないように復唱すること。
 - ハイ、承知いたしました
行き先までのコースを確認すること。
 - お忘れありませんか
忘れ物確認強化月間とする。特に携帯電話及び雨傘等
 - ありがとうございます
特につり銭をわたすときは、丁寧に。
- (7) 後部座席のシートベルト着用への推進
 - 乗務員は、シートベルトをおしめくださいと一声をかけましょう。
- (8) 車内温度の調整並びに車内消臭
 - エアコンの温度調整並びに車内消臭を徹底し、快適な車内空間を保つよう努めること。

4 その他

看板または懸垂幕等による啓蒙活動を推進するものとする。