



平成30年乗務員年間教育指導計画

飛鳥交通グループ会社 東京

	安全	旅客接遇と接客サービス	生活指導と健康管理 II-10	服務規律	車両・環境保護	営業	マニュアルに基づく 日本交通スタンダードの指導
1月	・年末年始自動車輸送安全総点検実施 ・歩行者と二輪車の事故防止 ・自動車の構造上の特性の把握II-3 ・事故削減目標 ・輸送の安全に関する基本方針 ・異常気象時(降雪)の事故防止	・年始挨拶運動の推進と基本心得 ・料金メーター不正使用の厳禁 ・バリアフリー対応と車椅子の取扱い ・車内禁煙に対する接客	・年始における良い生活設計、年間目標の設定 ・風邪予防の徹底 ・禁煙努力の励行について ・覚せい剤など薬物使用の恐ろしさについて	・基本法令と運送約款について ・乗務前、乗務後点呼時アルコールチェッカー使用の徹底 ・最大拘束時間の厳守で過労運転の防止	・車両の取扱い説明書を今一度読んで取扱いを理解しよう ・無用アイドリング停止 ・環境方針と燃費目標 ・車内清掃について	・今年度営業目標と事業計画について ・市場特徴に応じた有効な流し方と心構え ・防犯対策について	SECTION 1 アタマの中 ・「輸送の安全のための基本方針」 ・「エクセレントカンパニー宣言」 ・「簡単な体操で健康管理を」 ・スタンダードマニュアル携行
2月	・旅客の安全の確保II-4 ・事故事例の研究II-2・事故報告の完全徹底(救護義務等) ・駐停車違反が招く事故の危険性 ・異常気象時(降雪)の事故防止	・忘れ物の応対と共に領収書の発行・手渡しの励行 ・ありがとうございましたと心をこめて ・車内カメラの旅客への説明	・明番、公休日における休養の取り方について ・健康管理は自己管理 ・たばこの人体に対する有害について	・体調不良による欠勤の防止 ・社内への酒類持込禁止 ・最大拘束時間の厳守で過労運転の防止 ・車内カメラの取扱い	・タイヤ交換実習 ・三角表示板、ジャッキ、輪止めについて ・環境問題までできることから(4R運動の推進)	・有効な流し方と上位者の日報、運行記録からの研究 ・無線営業に関するキャンセル、無応答について	SECTION 2 身だしなみ ・身だしなみのチェック ・業務用の正しい服装について ・接客サービス業として相応しい、品格、清潔感、好感度のあるものを心がける
3月	・春休みの児童の保護・オートバイ、自転車との事故防止 ・法定速度厳守で安全走行II-2 ・後退時の安全再確認励行 ・交差点での一時停止完全実施	・途中下車強要等、不正事案の絶無について ・メーター器、ユニットの正しい操作について ・車内禁煙に対する接客	・定期健康診断の全員受診について ・出番の前日の酒は控えめに ・危険ドラッグなど正常な運転ができない薬物摂取の厳禁	・仮眠室での喫煙の禁止 ・規則違反と罰則規定 ・最大拘束時間の厳守で過労運転の防止	・緊急時の実習 ・消火器、発煙筒の取扱いについて ・タイヤ空気圧は適正に ・車内清掃について	・無線の取扱いと実車率の向上について ・営業回数を積み上げる ・防犯対策について	SECTION 3 クルマの中と外 ・車体及び車内外の装備品清掃 ・後部座席のシートベルトを常に使えるようにする ・臭い対策 ・トランク内の整理整頓 ・車内喫煙・路上喫煙絶対禁止
4月	・春の全国交通安全運動と公共輸送交通機関の使命II-1 ・新入学児童、歩行者との事故防止 ・駐停車違反が招く事故の危険性	・迂回走行の厳禁、行先、経路の復唱について ・乗務員の車内喫煙禁止について ・車内カメラの旅客への説明	・未受診者の受診及び要精密検査者のその後の対策 ・運動不足は明番、公休に軽体操や散歩で補う ・禁煙努力の励行について	・定められた制服、ネクタイの着用の徹底 ・酒気帯び運転の絶対禁止 ・最大拘束時間の厳守で過労運転の防止	・ロックとその解除方法について(各ロック部分) ・アイドリングストップ ・環境に配慮した日常点検整備	・日曜、祝祭日の流し方と勤務時間の厳守 ・催事等の情報収集 ・防犯対策について	SECTION 4 接客の心得 ・情報取扱いと秘密義務について ・平等な接客 ・お客様との会話・注意点 ・ミス・トラブル時の対応とお詫びについて
5月	・運転者の運転適正に応じた安全運転II-8 ・旅客乗降時の安全確保II-5 ・二輪車との事故防止 ・交差点での一時停止完全実施	・領収書の発行、手渡しの励行 ・感謝の気持ちを表す営業で接客不良の根絶	・夜遊び、飲酒による寝不足疲労の防止 ・健康保持は自己責任 ・覚せい剤など薬物使用の恐ろしさについて	・無理の無いレジャー計画と欠勤防止について ・振替による長期連続勤務の禁止	・車両清掃について(ボデー、内部、エンジンルーム等) ・燃費向上に関心を持つ	・ゴールデンウィークの流し方と目標計画を一致させて営業の確保 ・無線営業に関するキャンセル、無応答について	SECTION 5 安全運転の心得 ・模範となるドライバーとは ・定められた休憩時間の確保 ・運転時の正しい姿勢 ・ドア開閉の注意点
6月	・梅雨期の事故防止 (法定速度の遵守II-2、適切な車間と早めの減速) ・事故事例II-2と救護義務徹底 ・輸送の安全に関する基本方針	・区域外営業の根拠について ・迎車、回送、予約表示の正しい操作方法 ・車椅子の取扱い ・車内禁煙に対する接客	・収支バランスの取れた生活設計の見直し、確実な勤務で余計な出費を控える ・たばこの人体に対する有害について	・出庫、帰庫時間を守らせることによる過労防止 ・最大拘束時間の厳守で過労運転の防止 ・車内カメラの取扱い	・ヒーターの操作について(室内ガラスの曇り) ・急発進、急加速をしない ・車内清掃について	・梅雨時期の営業特徴 ・近距離客の激増、コソコソと営業回数を稼ぐこと又、釣銭不足の防止 ・防犯対策について	SECTION 6 一般営業の基本動作 ・ファーストコンタクトの重要性 ・お客様との会話(スタンダード10) ・つり銭受け渡し時の注意点 ・お忘れ物のお声がけと目視確認
7月	・猛暑期の事故防止 ・過労運転防止の自己管理II-9 ・ロードリーダーとしての模範運転とはII-1 ・異常気象時(ゲリラ豪雨、台風)の事故防止	・タクシーの日キャンペーンの趣旨の徹底 ・乗客地区営業の根拠について ・バリアフリーについて	・夜更かし、夜遊びを自粛 ・冷房による冷え過ぎ防止 ・暴飲、暴食は慎むこと ・危険ドラッグなど正常な運転ができない薬物摂取の厳禁	・過労を残さないレジャー計画と勤務優先の指導 ・乗務前、乗務後点呼時アルコールチェッカー使用の徹底	・エアコンの操作と故障時の対応について ・環境保護の重要性と私達ができること ・エコドライブに関する基礎知識	・メーターの正しい操作について ・営業回数50回を目標に ・防犯対策について	SECTION 7 無線・予約営業の基本動作 ・無線指示内容の確認 ・状況に合わせて挨拶(慶事・弔事) ・無線配車時のお客様名前確認 ・パーフェクトサービスについて
8月	・夏休みの児童の保護・単車、自転車との事故防止 ・放置及び駐停車違反の絶対禁止II-2 救護と報告義務完全徹底 ・異常気象時(ゲリラ豪雨、台風)の事故防止	・障害者割引制度の正しい取扱いについて ・迂回走行の防止、コース確認の重要性について	・睡眠時間を十分に取ればバランスの良い食事を規則的に行うこと ・冷房による風邪の予防 ・たばこの人体に対する有害について	・明番時の休養の取り方について ・酒量1単位の量と、体内残留4時間について	・エンジンオイル、ラジエーターの水、バッテリー液の点検について ・燃費向上に関心を持つ	・駅付け、流し営業を中心に無線配車との効率的な営業を計る ・無線営業に関するキャンセル、無応答について	SECTION 8 取柄・専用乗り場の基本動作 ・乗り場のルール・慣習について ・喫煙・立ち話・飲食・車内仮眠・スマホ使用などについて ・周辺地理の把握
9月	・秋の全国交通安全運動とタクシーが模範となる安全な防衛運転 ・危険を予測、回避の運転II-7 ・異常気象時(ゲリラ豪雨、台風)の事故防止	・忘れ物の絶無、領収書の発行・手渡しの励行 ・車内喫煙禁止について ・不当料金請求の厳禁	・定期健康診断の全員受診について ・過労運転防止の為、規則正しい明番公休の休養の取り方について	・始業、終業点呼の重要性と確実な報告 ・最大拘束時間の厳守で過労運転の防止	・車両からのSOS(異音、振動)は速やかに報告 ・メーター類の読み方 ・正しい日常点検の実施	・地理の研究、上位者の日報から営業方法の研究 ・遅刻、早退の撲滅 ・防犯対策について	SECTION 9 その他 ・携帯電話・スマホ使用について ・車内温度について ・ラゲッジサービスについて ・営業における洗車時の注意事項
10月	・安全速度の厳守II-2 ・交差点内の事故防止 ・公共輸送機関としての自覚と責任II-1・輸送の安全に関する基本方針	・行先の復唱、コースの確認の徹底について ・乗合行為の絶対禁止について ・車内禁煙に対する接客	・未受診者の受診及び要精密検査者のその後の対策 ・覚せい剤など薬物使用の恐ろしさについて ・禁煙努力の励行について	・当日欠勤の防止と振替による長期連続勤務の禁止 ・配車予定表の厳守徹底 ・最大拘束時間の厳守で過労運転の防止	・アイドリングストップと地球温暖化について ・オーバードライブを有効に活用 ・環境に関わる法規制・行政指導	・低賃収者の指導教育の徹底 ・無線営業に関するキャンセル、無応答について	SECTION 10 日本交通対応マニュアル ・整備・始業前点検の注意点 ・車両異常時の対応 ・出庫送迎タクシー注意事項
11月	・営業区域の危険箇所の把握(交通状況)II-6 ・歩行者、二輪車との事故防止 ・過労運転の防止II-9 ・駐停車違反が招く事故の危険性	・繁忙期を控え乗客地区営業、区域外営業の根絶 ・料金メーターの正しい使用について	・出番の前日の酒は控えめに ・危険ドラッグなど正常な運転ができない薬物摂取の厳禁	・基本法令と運送約款について ・酒気帯び運転の絶対禁止 ・最大拘束時間の厳守で過労運転の防止	・エコドライブ月間 ・車庫内暖気運転の短縮 ・車内清掃について	・防犯の心得について ・無事故、無違反、そして笑顔で成績向上をめざす ・防犯対策について	SECTION 10 日本交通対応マニュアル ・事故発生時行動マニュアル ・災害時緊急対応マニュアル
12月	・年末年始自動車輸送安全総点検実施 歩行者との事故防止 ・スピード違反の絶対禁止II-2 ・救護義務の重要性	・街頭営業違反の撲滅 ・乗車拒否等、不正事案の根拠について ・車椅子の取扱い	・深酒、夜更かし防止による健康管理の徹底 ・風邪による体調不良の防止 ・禁煙努力の励行について	・年末年始の欠勤防止と休暇の取扱い方 ・酒量1単位の量と、体内残留4時間について	・スタッフレスタイヤ使用について ・空気圧の計器測定は月に3回は実施する	・営業目標達成の努力集中と正しいメーター操作について ・防犯対策について	SECTION 10 日本交通対応マニュアル ・タクシー乗務員防犯必携

指導主任者指示事項	<p>*指導主任補助者(教育実施者)の留意点</p> <ol style="list-style-type: none"> 1: 乗務員全員の出席を義務付けること。 2: 毎月実施する教育には責任をもち、教育実施日を決めるとともに、実施の際は、予め万全の計画を練りより効果的に行うこと。 3: 教育実施後は、所定の様式に従い、個人別教育台帳に確実に記録をすること。さらに、個別指導の実施の記録も同様とする。 4: 上記計画の他、右項目は必ず実施すること。 <p>◎通年で毎月徹底指導する項目 I: 運輸安全マネジメント推進方針の徹底 II: 運転者に対する指導監督の告示等(1~10) III: 酒気帯び運転の絶対禁止の徹底 IV: 最大拘束時間、最高乗車距離厳守による過労運転防止の徹底 V: 健康に起因する事故防止の徹底 VI: グリーン経営推進と環境保護 VII: 日本交通スタンダードマニュアル活用による乗務員スキルの向上</p> <p>◎毎月適時に実施する項目 ①: 地理、道路事情 ②: 交通規制の状況 ③: 苦情事例による再発防止の実務教育 ④: 事故事例による原因と再発防止対策 ⑤: 事故警報に指示された事項の徹底 ⑥: 支局、警察、協会等からの周知させるべき事項の徹底</p>
------------------	--