

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14回 BMK実践事例発表会』を開催しました 最優秀賞は京成電鉄が受賞

京成電鉄（本社：千葉県市川市、社長：小林 敏也）をはじめとする京成グループでは11月8日（水）、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14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京成電鉄の発表の様子

「BMK実践事例発表会」は、京成グループ97社、約21,000人がグループ一丸となって接遇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、今回で14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、京成トラベルサービスなど合計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、最優秀賞には京成電鉄の「2020年以降もお客様に選ばれ続けるために」が選ばれ、BMK推進運動委員会委員長である京成電鉄取締役社長の小林 敏也より、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」1,300の接遇事例の中から、京成グループ社員の事前投票により選ばれた9組を表彰しました。

『第14回 BMK実践事例発表会』の概要は次頁のとおりです。

『第14回 BMK実践事例発表会』について

1. 開催日時 2017年11月8日(水) 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 北総鉄道株式会社	② 帝都自動車交通株式会社
③ 関東鉄道株式会社	④ 京成トラベルサービス株式会社
⑤ 新京成電鉄株式会社	⑥ 成田空港交通株式会社
⑦ 京成自動車工業株式会社	⑧ 京成バス株式会社
⑨ 京成電鉄株式会社	⑩ 京成ビルサービス株式会社
⑪ 関鉄パープルバス株式会社	

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 小林 敏也)
 - ・ 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)
 - ・ 小さなサービスメモ表彰式 (9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】京成電鉄株式会社
【発表テーマ】「2020年以降もお客様に選ばれ続けるために」
- (2) 優秀賞・・・3社
【受賞会社】北総鉄道株式会社
【発表テーマ】「お客様のより快適でスムーズな乗降を目指して」
【受賞会社】京成トラベルサービス株式会社
【発表テーマ】「Welcome to JAPAN!
(笑顔あふれる接客を)」
【受賞会社】京成自動車工業株式会社
【発表テーマ】「『Good job・Smile推進活動』
～少しの工夫でみんなが出来るBMK～」
- (3) 委員会特別賞・・・1社
【受賞会社】帝都自動車交通株式会社
【発表テーマ】「『シートベルトの着用を』
～安全&安心がNo.1のサービスである～」

(4) 奨励賞・・・6社

【受賞会社】新京成電鉄株式会社

【発表テーマ】「確認会話による安全の確保とサービスの向上」

【受賞会社】関東鉄道株式会社

【発表テーマ】「地域のふれあいパートナー」

【受賞会社】京成バス株式会社

【発表テーマ】「京成バスが走る街

～笑顔あふれるバスづくりを目指して～」

【受賞会社】成田空港交通株式会社

【発表テーマ】「『成田空港の交通』の今」

【受賞会社】京成ビルサービス株式会社

【発表テーマ】「『お困りごと』解決します

～専有部サービス提供による新規顧客の創造」

【受賞会社】関鉄パープルバス株式会社

【発表テーマ】「小さなBMKを大きく育てよう！」

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。

