

2020年3月23日

各 位

会 社 名 株 式 会 社 イ ン ソ ー ス  
代 表 者 名 代 表 取 締 役 執 行 役 員 社 長 舟 橋 孝 之  
(コード番号：6200 東証第一部)

## 交通業界向けCS・接客研修を3本開発 ～アナウンスの仕方、利用者対応のケーススタディ、英語対応などの実践的内容

新作研修を年間200本以上開発する株式会社インソース（本社：東京都千代田区、代表取締役執行役員社長：舟橋孝之、証券コード：6200、以下「当社」）はこの度、業界別CS・接客研修のプログラムとして、交通業界（乗務員向け）の新作研修を開発しましたので、お知らせします。

人材不足に悩む組織が増えている昨今、交通業界でも運転手不足などの状況が続いています。人材不足により業務がひっ迫し、利用者への対応を誤ってしまうことは、コストの増大にもつながります。そのため、現場で活躍する乗務員の方々のCS意識を高め、様々な状況に臨機応変に対応できることが重要となります。当社では、年間約4千名（※1）に対して提供しているバス・タクシー会社向け研修にて蓄積されたノウハウと現場の声を活用し、さらなる現場でのCS・接客の向上につながるよう、新たに乗務員向け研修を開発いたしました。

### <バス乗務員向け研修の特徴>

バス乗務員の方は運転技術だけでなく、アナウンスや乗降時の対応など様々な場面で利用者の方に気を配る必要があります。一人で仕事をする場面が多い中で、共通の知識をつけ、CS向上の意識を高めていただくために、この度「アナウンスの仕方」「お客さま対応の応用編」「外国人観光客対応」をテーマに開発いたしました。

#### ■（バス運転手向け）CS向上研修～気持ちよくアナウンスを行う（2時間）

<https://www.insource.co.jp/setsugu/cs-busdriver-announce.html>

マイクアナウンスに対し、「恥ずかしい、やり方がわかりづらい、必要性を感じない」といった苦手意識をお持ちのバス運転手の方を対象に、「マイクアナウンスの重要性」について考えていただき、CS向上を目指す短時間研修です。また、実際にアナウンスの練習をすることで、気持ちよく取り組めるようになっていただきます。

#### ■（バス運転手向け）CS向上研修～フォローアップ編（1日間）

<https://www.insource.co.jp/cs-for-busdriver-followup.html>

バス運転手の方向けに、さらなるCS向上を目指し、ケーススタディを中心に利用者との対応方法について学んでいただきます。前半は、CS向上のポイント（ホスピタリティの mindset 醸成、マナー、きく・話す姿勢）について、基本的な内容を学んでいただきます。後半は、クレーム対応やベビーカー、障がいのある方への対応方法について具体的なシチュエーションをもとに、考えていきます。

■(バス・タクシー業界向け)英語対応力向上研修(1日間)

<https://www.insource.co.jp/global/global-english-response-bus-taxi.html>

近年増加し続ける訪日外国人について、文化や価値観などの違いをお伝えし、「英語」での対応方法を学んでいただきます。「シンプルな英語で対応してみる」という高すぎない目標を設定し、バスやタクシー運転手に求められる「定番フレーズ」をおさえていただきます。

当社では、今後も各種業界の皆さまの環境に応じたサービスを開発することで、円滑な組織運営と業績向上をトータルにサポートしてまいります。

※1 2018年10月～2019年9月

以 上

---

【お問合せ先】株式会社インソース <https://www.insource.co.jp/index.html>

(取材・広報に関して) 社長室(稲田・石川) TEL:03-5259-0070

(サービス内容に関して) 九州企画開発部(矢野) TEL:092-435-0030