

作成: 芝崎

74. 日常篇: **バスの風景の出来事から感じた事**

- (1) 80 代の男性がバスに乗車、パスモで検知器にタッチするが、**赤ランプ**が何度もトライしても同じ。横浜のバスには 2 台検知器: 入口のすぐにある**敬老パス用と一般用**、敬老パス用にパスモを**何度も当てても当然アラーム**、なのに粘り強くトライ。高齢者は**二者択一**に弱い!! やっと**運ちゃんサポートして発車オーライ!!**注; 最近は高齢者用の表示も。
- (2) 雨の日のバスでは混雑傾向、それも多くに降車するバス停で、降車口に近い場所に座っていたおばさんが立ち上がり、誰しも降りると思ったが、仁王立ちのまま。通路遮断した事で、何とかおばさんの脇通り降車するのに時間かかる。やっと降りて出発。そのおばさん次のバス停で降車。どうやら**降りる一つ前のバス停で立ち上がる習慣**があるようだ。でも状況を判断して、少しは**臨機応変**さを見せてほしい。運ちゃんは見て見ないふりの感じ...
- (3) 降りないのに、降車釦押したケース**三者三様**
- ① 高校生 5 人が乗車、彼ら悪ふざけをしている間にその一人が降車釦に触れる。謝る為に運ちゃんに伝えようと、移動する瞬間、降りる人がいたので、そのまま移動せず。
  - ② おばさん、多分感違いで、降車釦を押したが、威厳を持った態度で**知らんぷり**。運ちゃん何も反応せず、すぐ発進。
  - ③ 若い女性の二人がどこで降りようか相談中に**一人が何故か降車釦を**。すると、運ちゃん、押した方にどうするかマイクで確認。その二人降車。運ちゃんちゃんとみているんだ...!!

運: 運ちゃんの一言で次第でスムーズに流れるのでは?

ちゃん: ちゃんと対応できるかと思ったが、おばさんだけには声出さず

も: もっとも干渉しない方が安心?

こ: 後(こ)悔先に立たずなのか

わ: ワ(わ)ッとマイクの一言でスムーズな流れができるのに

い: 痛(い)い思いが残るのを気にかけているのかも



今回の事例で気になったのは、運ちゃんの対応力に疑問? なんとなく**半信半疑**。

おばさん達に何もアクション起こさないのが気になるところ。

運ちゃんの CS/顧客**満足度**向上が必要かも、し(C)っかりサ(S)ポートでは!!



以上