

# もっとバスを知って旅行の価値を高めよう

旅行商品づくりには欠かせないバス輸送。定期観光バスや団体送迎など、様々な場面で旅行会社の商品やサービスを支えるバスについて、バス事業を行うバス会社やバスそのものの知識を深めることも、より付加価値の高い商品づくりには欠かせません。同じバス会社でも、ハードやソフトに差があることも、旅行会社として理解しておきたいところです。日本のバス業界を代表するバス会社である「はとバス」に、ハード・ソフト両面でのサービスや取り組みについて教えていただきました。



エンジンは 450 馬力。  
1 台 4000 万円



高さ  
3.8m

長さ 12m

社名:株式会社 はとバス

設立:1948年8月14日

事業内容:都内・近郊定期観光バス／一般団体・募集团体の輸送  
／第2種旅行業／ホテル事業(銀座キャピタルホテル)／自動車整備業  
／路線バス受託事業／不動産賃貸事業

資本金:4億5000万円

売上高:173億円(2017年6月現在)

従業員数:1051人(2017年6月現在) 車両数:138台

主要事業所:各営業所(東京・浜松町・新宿・池袋・都庁内・横浜野庭)  
／銀座キャピタルホテル／路線バス受託事業所(杉並区梅里・江戸川区臨海町・葛飾区白鳥・港区港南・新宿区西新宿)

グループ会社:株式会社シーライン東京(クルージング事業)／株式会社はとバスエージェンシー(保険代理店業・広告業他)

## お客様の立場を尊重し、安全第一で高品質サービスを提供



株式会社はとバス  
観光バス事業本部  
運輸部運転課  
角 館 淳 専門課長

Q.角館さんのお仕事について、お聞かせください。

A 現在、はとバスには約150人のドライバーが勤務していますが、ドライバーに関わる業務を全般的に統括する立場です。

Q.ご自身も、ドライバーのご出身ですか。

A.そうですね。ドライバーとして入社して26年ですが、乗務経験を積み重ねて、指導運転手、班長、主任を経て、専門課長となりました。私が着用しているのも、現場の制服ですが、現場出身の課長職というポストは、バス会社としては珍しいようです。

Q.はとバスのバス会社としての特徴を教えてください。

A.はとバスの主たる事業分野は、定期観光バスの運行です。ドライバーにもお客様へのきちんとした対応が求められますから、出発の際には、ドライバー自らが「シートベルトの着用をお願いします」と乗客の皆さんに直接呼びかけます。そうした案内はガイドも行いますが、ドライバーの呼びかけだと、お客様の反応も違います。また、お客様の雰囲気を見て、何か困っていらつしやる様子が見えたら、率先して動くように指導しています。ドライバーが先頭に立って、お客様の立場でサービスを行っていることが、はとバスの最大の特徴ではないかと考えています。

Q.運転技術の向上には、どのように努めていますか。

A.ドライバーは14班のグループに分かれて、勤務に当たっています。班長の下に指導運転手がいて、あとはキャリア順で構成されており、班会では、机上でのディスカッションもしま

## 広めたい「バリューフォーマネー」への理解

旅行会社は、旅行者とクライアントに働きかけてバス需要を創出すると同時に、市場ニーズを把握する役割も担っています。

JATAとしても、「旅行業界による付加価値創造」を大きなテーマとして掲げており、旅行者の満足度を高め、旅行会社の収益も確保でき、バス会社の業績が向上するようなバスを利用した商品づくりが求められています。

一方で、低価格や低料金を求める市場も存在しており、安全性を確保しつつそうしたニーズにも応えながら、付加価値の高い商品やサービスへの「バリューフォーマネー」の考え方についても、旅行者に理解してもらえる努力を続けてい

かなければなりません。

旅行業界としても、バスを輸送手段として位置付けるだけでなく、旅行商品や旅行サービスにとっての大切な素材という観点から、バス会社の安全を担保する工夫や高いクオリティを目指す取り組みなどへの知識を深め、実際にバスを利用する旅行者にも安全性や高品質はコストを伴うものであることを納得してもらえるように説明する必要も高まっていると言えそうです。

### <知ってください バスの装備>

通常の乗用車（5ナンバー）  
長さ 4.7m 以下、高さ 2m 以下

1号車はベテラン・  
ドライバーが運転

日本のバスメーカーは主に3社  
三菱、日野、いすゞ

補助ブレーキもついて  
安全で快適な乗り心地

- ドライブ・レコーダーは、車体の内外に6台も設置
- 内装はバス会社の完全オーダー。会社によって仕様も異なる
- 車内に常備されている救急箱も各バス会社の特注
- 「シートベルトの着用」はドライバーがお客様に直接呼びかけ
- 車体のワックスがけもドライバーが自分で行い、いつもピカピカに
- バスガイドさんは案内サービスだけでなく、安全運行もサポート



はとバス  
いすゞガーラ

Q. 旅行業界の皆さんに、改めて、はとバスの魅力をお伝えください。

A. 「観光バスにはガイドが必要」という考え方を貫き続けてきたことは、バスの魅力を下支えするものではないかと考えています。安全が何よりも優先される考え方も経営理念で謳われており、宿泊勤務先での飲酒チェックを行うシステムを10年前から先駆的に導入するなど、安全第が実践されていることは是非、知っていただきたいところです。また、ドライバーも含めて教育研修を徹底してきており、単なる知識やスキルの向上だけでなく、CSやマーケティング、サービスに対する考え方も共有できるように努めています。

Q. 現状での課題などについても、お聞かせいただけますか。

A. 最近では、旅行会社から手配を依頼される時に「ガイドさんは要りません」と言われるケースも少なくありません。バスガイドは、車内で案内やサービスを行うだけでなく、安全運行をサポートする重要な業務も担っています。手配依頼を確認し、「ガイドの乗務が必要」と思える時は、営業担当者を通じて旅行会社に検討をお願いしています。バスの運行コースや行先を見て、技術面や安全面で問題が発生する恐れがある時は、「ワンマンでは無理です」と伝えてもらっています。

Q. ドライバーが運転するのは、いつも同じバスなのでしょうか。

A. 一定の乗務経験を経て、自分の担当車両として新車を運転することになります。担当車両制にすることで、車との相性も良くなって、より安全な運転も可能になります。ドライバーが自らワックスがけをするなど、バスに対する細かい気遣いもしています。

Q. 1号車に指導運転手が乗務し、班長クラスのドライバーが最後尾に乗って、乗務後の指導も行っています。

A. 一定の乗務経験を経て、自分の担当車両として新車を運転することになります。担当車両制にすることで、車との相性も良くなって、より安全な運転も可能になります。ドライバーが自らワックスがけをするなど、バスに対する細かい気遣いもしています。