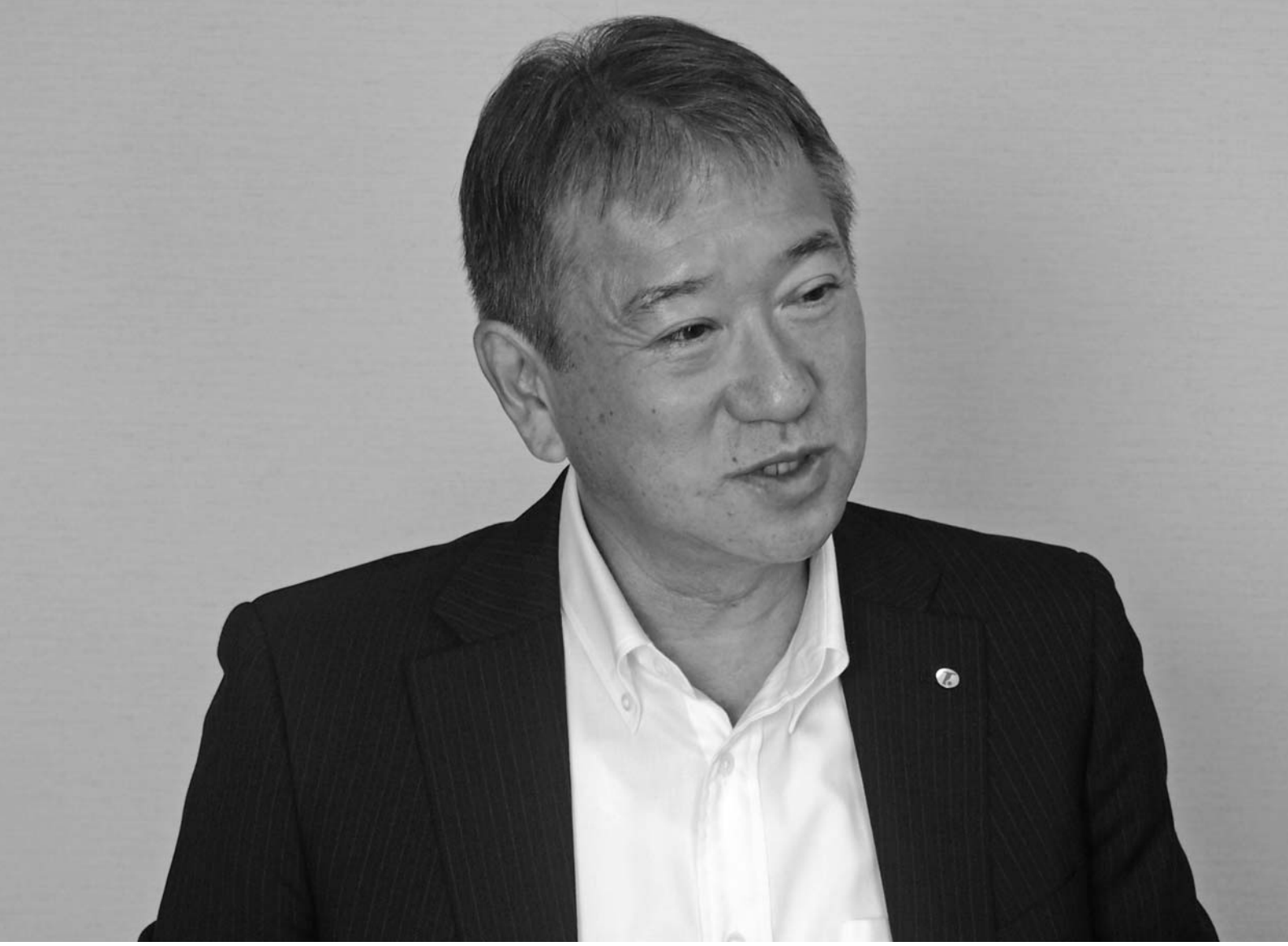


豊鉄観光バス株式会社
取締役社長

藤田信彰 氏

Nobuaki Fujita

安心・安全・快適なバスの旅

『豊な生活を実現する観光バス事業・旅行業を通じて、地域から愛される「信頼のトップブランド」を目指し、心豊な社会の発展に貢献します』を経営理念に掲げ、東三河のお客様に快適なバスの旅を提供する豊鉄観光バス㈱。

同社は、お客様の命を預かる仕事として安全を第一に考え、安全管理体制を適切に運営できるよう、経営に関わる役員も含めた教育・訓練を実施している。

昨年12月には、公益社団法人日本バス協会の「貸切バス事業者安全性評価認定制度」における最高ランクの三ツ星認定を更新した同社取締役社長の藤田氏に、三ツ星の認定に至るまでの取り組みやお客様満足度の高い同社のサービスについてお話を伺った。

【企業概要】

豊鉄観光バス株式会社
URL：https://www.toyotetsu.com/kankobus
〒441-8144 磯辺下地町字東坪51番地
TEL：0532－46－0271
FAX：0532－57－6241

――創業からこれまでの歩みをお聞かせください。

藤田氏　弊社は昭和29年に豊橋観光自動車が設立されて以来、その時代にあった観光バス会社の仕組みを作るため再編を行ってきました。平成23年には、旅行事業を豊鉄観光サービスとして分社化し、社名を豊鉄観光バスに変更して現在に至ります。

私は昭和61年に名古屋鉄道に入社し、平成21年から名鉄バス、豊鉄観光バス、豊鉄バス、宮城交通に出向しました。宮城交通では、バス事業を営む意義を改めて感じる経験をしました。私が宮城交通に出向したのは震災から３年経ったところでしたが、まだ震災の影響で鉄道が動けず、バスが代替手段として運行されていました。ただ、単なる代替手段ではなく、ちゃんとしたインフラとして認識されており、実際、鉄道が復旧しても並行してバス路線も残るということもありました。バスの利便性、機動性の高さを改めて感じた次第ですが、それぞれの交通機関に良い点があるので、お客様にとって最適な移動手段としてバスを選んでいただけたのだと思います。

平成29年６月に豊鉄観光バスの社長に就任し、同時に豊鉄観光サービスの社長も兼務しました。いくつかのバス会社で勤務しましたが、名鉄バスなどの乗合バスとは違い、貸切専業の豊鉄観光バスは季節によって繁閑の差があり、バスが稼働する時としない時の差があります。そのような季節による差をなくすために豊鉄観光サービスと連携して様々なツアーを企画し、お客様に年間を通して楽しんでいただけるように努めています。バスツアーというと日帰りや１泊が主流ですが、最近では２泊、３泊で九州や東北を巡るといった遠距離のツアーも数多く催行されています。

年中楽しめるツアーを提供
（豊橋駅前　エモア旅行センター）

豊鉄観光バスの特徴

――季節で集客の差がある業界で、最近豪華なバスツアーが見受けられます。そのような業界の変遷についてどのようにお考えでしょうか。

藤田氏　大手の旅行会社から「定員10数名、トイレ付で最上級のサービスを提供します」といったツアーが売り出されています。これまで低価格競争に陥っていたバスツアーが、質の高さで集客をするということは素晴らしいと思います。一方、現在の弊社は、定員45名の汎用の効くバスを多く所有しています。弊社には、観光はもちろん、遠足や企業研修など様々な用途で利用していただいているお客様がいます。そういったお客様が弊社のメインのターゲットですので、豪華なバスを取り入れるよりも多くのお客様に楽しんでいただけるバスの旅を１つでも多く提供すべきだと考えています。

また、業界の変遷はというと、平成12年に道路運送法が一部改正され、いわゆる規制緩和により、新規参入が増えました。バス車両の総数はあまり変わらないのですが、貸切バスの事業者が増えて、価格競争が激化しました。安い運賃で利益を最大化しようとする厳しい労働環境の中でバス

を運行した結果、悲惨なバスの事故につながったと言われています。また、平成26年には貸切バスの新運賃制度が施行され「時間制運賃」と「キロ制運賃」を合算して計算されるようになり、結果として、運賃が値上がりすることになりました。中には「バス代が上がった」というお客様もいますが、それは安全性の高い車を購入したり、社員教育を充実させるなど、企業が安全運行に対するコストをかけているといった背景がありますので、制度の趣旨をご理解いただければと思います。

安全対策に終わりなし

――安全に運行することに対して投資し続けた結果、「貸切バス事業者安全評価認定制度」の三ツ星を取得するに至ったのでしょうか。

藤田氏　この制度は平成23年度に日本バス協会が開始したもので、貸切バス事業者が安全性確保のための取り組みを確実に行っているか否かを評価し、公表することによって利用者や旅行会社が安全性の高い貸切バス事業者を選択しやすくすることを目的としています。弊社は、制度が始まった当初から取得したいと強い信念を持って取り組み、初年度で一ツ星、2年後に二ツ星、平成27年には三ツ星の認定を得ることができました。そして昨年12月、三ツ星を更新することができ、弊社の安全運行体制を維持し続けるための取り組みが評価されたのだと社員全員で喜びを分かち合いました。三ツ星をとるためには、何より社員が一丸となり、大変な時間とコストをかけて取り組むことが必要でしたので、認定されるために努力をしてくれた社員には非常に感謝しています。

この制度の主な評価項目は、①安全性に対する取組状況　②事故及び行政処分の状況　③運輸安全マネジメント状況の3つで、認定を受けるためにはこの3項目すべての基準点をクリアしなければいけません。

①安全に対する取組状況について、弊社では、乗務員個々の安全に対する意識向上や社内外の教育訓練に対して時間をかけ、安全に運行できるように取り組んでいます。例えば、ドライブレコーダーを使いヒヤリハット情報を社内で共有するなど、定期的に事故防止教育を実施しています。また、アルコールチェッカーを使用して厳正な点呼をおこなっているかなどが審査されますが、宿泊先でも高性能アルコールモバイルチェッカーによる精密な検査を実施しています。②事故及び行政処分の状況では過去2年の間に死傷事故を起こしていないかなどの審査を受けます。③運輸安全マネジメント状況では輸送の安全確保の責任体制や安全に対する取り組みの実施状況、改善の取り組み等を審査されます。

弊社では安全に対する取り組みとして、平成29年度にIP無線を全車に導入しました。IP無線は内蔵されているGPSにより、全国で稼働しているバスを網羅的に確認できるため、6月18日の大阪を震源とした地震の際には、高速道路が通行止めとなるなか、IP無線でバスの位置情報を取得し、本社から道路状況を確認しながらルート等を

努力の結晶
三ツ星認定書と優良バス30選

指示して、お客様を安全に豊橋までご案内することができました。このような設備には費用が掛かりますが、安全には代えられないと思います。ほかにもこういった積極的な投資をしていますが、完璧な安全対策はなく、常に何ができるかを考え、社員全員で安全を追及することが大切であると考えています。

質の高いサービスを提供

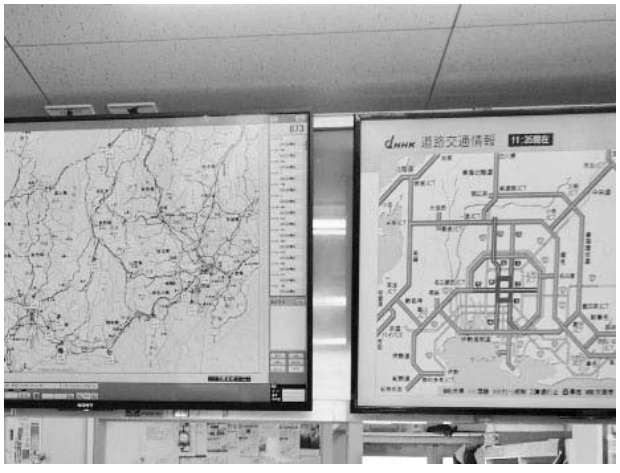
――「貸切バス事業者安全評価認定制度」を取得して今後はどのような取り組みを考えていますか。

藤田氏　弊社が評価されているのは安全面だけではありません。昨年12月、旅行新聞新社主催「第27回プロが選ぶ優良観光バス30選」に2年連続で入選することができました。評価内容には安全面もありますが、車両や設備などのハード面と、ドライバーの運転技術・バスガイドの接客応対といったソフト面が評価されます。全国で数ある観光バス会社の中で、選ばれたということは社員一同の誇りとなっています。

最近、弊社のバスガイドが他の企業から「バスガイドの目配り・気配り・コミュニケーション能力」というテーマで講師の依頼をいただいたこともありました。ガイド業務からはかけ離れていますが、弊社のバスガイドの力を認めていただいた証だと思っています。すべてのバスガイドがレベルの高いサービスを提供できるように、時間をかけて教育を行っていますし、研修も初年度だけでなく定期的に行っており、お客様に快適な旅をご案内できるように日々努力しています。またドライバーも安全な運行を心がけることはもちろんですが、サービス業でもあると考えているので、お客様に対して丁寧な挨拶や接客を行うようにしています。なかにはお客様から指名を受けるドライバーやバスガイドもいます。

サービス・接客などのソフト面の更なる向上に加えて、今後は車両などのハード面の強化も行っていきたいと考えています。最近導入したバスは、高速道路での前走車追従機能や自動ブレーキなどの安全に関する新技術を搭載しています。従来、観光バスと言えばマニュアル車が一般的でしたが、オートマティック車を導入して運転士の負担を軽減し、より快適で安全なバスの運行を目指しています。

今後もこのような新しい技術を積極的に取り入れ、お客様にハード、ソフトの両面から最高のバスの旅をご案内してまいります。



モニターでバスの位置や交通状況を確認

衝突被害軽減ブレーキなどを装備した先進安全車両