

TLA メンバーによるコンテンツ視察『日の丸リムジン』

TLA メンバーによるコンテンツ視察を 2022 年 9 月 15 日（木）に開催しました。昨今の感染症対策を勘案し小規模での実施となりましたので、簡単ではございますが、参加メンバー以外の方にも視察内容を共有させていただきます。

■概要

・視察先：株式会社日の丸リムジン

・コンテンツ名：

陸上移動のファーストクラスたるハイヤーサービスでのおもてなしで、思い出に残る旅を演出します。

・コンテンツ内容：

- 1)旅の貴重な時間は「安全・安心・快適」なハイヤーでサポートします。
- 2)「腕よりも心で」をモットーに東京都地域通訳案内士認定の運転手、海外 VIP のお客様よりお褒めの言葉をいただいた運転手など、多言語対応にとどまらない経験豊かな「アテンダント」がお迎えます。
- 3)ハイヤー業界で初めて EV（電気自動車）を採用し、CO2 排出削減に貢献、また募金活動を通して子どもたちへの環境教育を支援しております。

■視察の流れ

【懇談会】

アテンダント 2 名によるインバウンド接客エピソードの紹介、懇談

【車両見学】

リクエストの多い車種とレイアウトのご紹介

【試乗】

東京駅付近にて 10 分程度の周遊を 2 回

（電気自動車・テスラ社モデル X/S、オーダーメイドのメルセデスベンツ・スプリンター）

■懇談会

実際に業務に従事されているアテンダントより、インバウンド手配の実績や経験を掛け合い形式で紹介いただきました。

【ホスピタリティについて】

Q.意識しているホスピタリティの形はありますか？

A.ホテルコンシェルジュ様などと情報のやり取りを行い協業するようしております。車内の何気ない会話から欲しいもの、食べたいものといった要望を聞き出し、ホテルコンシェルジュ様と連携を図りブッキングの手配を行うこともあります。

我々アテンダントはサービスとサービスを繋ぐという役割を担っており、情報共有を行うことで結果的にそれがホスピタリティになると考えております。

【安全に対する配慮について】

Q.アテンダントとして度々求められる安全・正確・快適の内、最も重要とするものはどちらでしょうか？

A.やはり安全です。自動車は走る凶器でもあるので、安全かつ迅速にということは常に心がけております。

Q.では、一般と外国の要人で安全性に対する心構えに違いはありますか？

A.全て同じ大切なお客様であり、同一です。また、お客様の情報のみならず車両特性を把握しているかということも重要であり、乗車する前から安全には気をつけ、運転中は勿論、降車する時まで安全に配慮しております。

Q.お客様をご案内する上で正確性をどのように心得ておりますか？

A.お客様に納得してもらえるまで追求しております。例えば、東京駅という一つの目的地であっても、天候や乗車する路線に応じて降車させる具体的な場所を提案するようしております。

Q.快適性について質問します。老若男女のお客様がいらっしゃると思いますが、どのようなことに気を配っておりますか？

A.ひとまとめに運転といっても技術は様々です。例えば高齢者であれば座位の維持が難しいので細心の注意を払い、カーブは緩やかに曲がる、急なブレーキを避けるといったことを意識しております。反対にビジネスマンであれば少しでも早く目的地に到着するようにするなど、いくつかの運転技術を兼ね備えていて、お客様が求めている内容に応じてその技術を使い分けるようしております。

【メンバーからの質疑応答】

Q 乗車するにあたって、お客様が求めるものとアテンダントの運転が合う・合わないがあるかと思いますが、その際の対応はどのようにすべきでしょうか？

A 改善にもつながるしお互いのためになりますので、遠慮せずにアテンダントに仰って頂きたいと思います。ただ、雰囲気などで察して指摘される前に改善するよう努めております。

Q.お客様の好みや嗜好、訪問箇所や購入物の情報は共有してもらえるのでしょうか？

A.勿論共有可能です。予約手配の際に必要な事項を提示してもらえれば回答することも可能ですし、簡単な内容であれば降車時に引継ぐこともできます。

Q. (DMC 社が手配する上で)お客様の事前情報に応じてアサインするアテンダントを提案してもらえるのでしょうか？また、効率的な行程やルートも提案してもらえるのでしょうか？

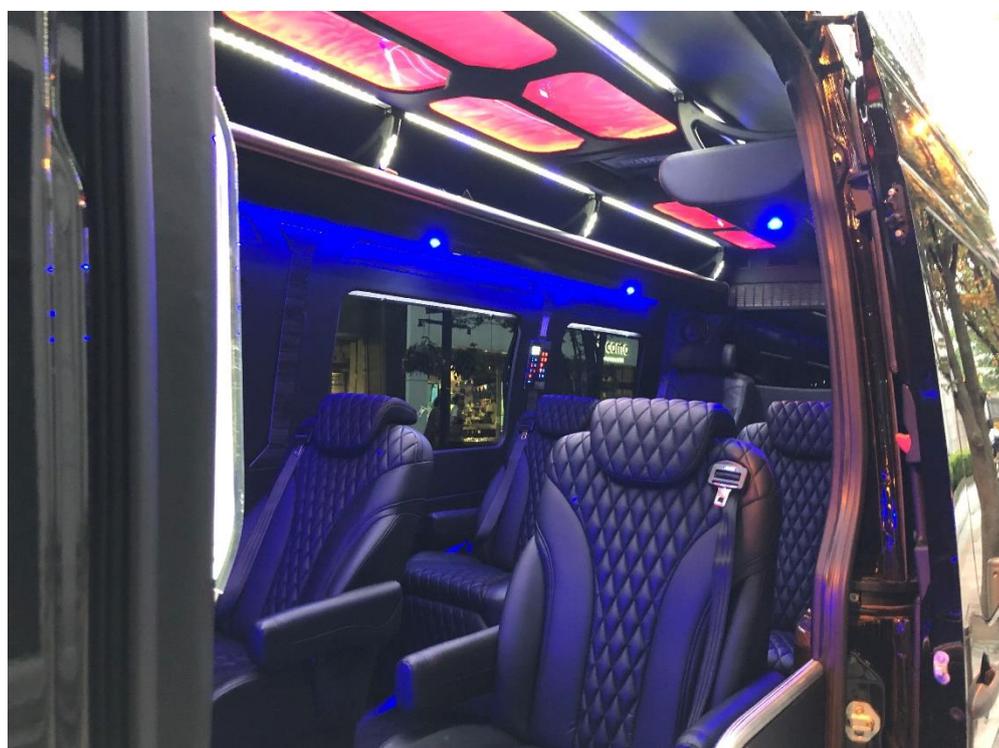
A.365 日稼働している予約課が常設されているので、問い合わせがあれば提案も可能です。勿論、当日の会話の内容などにおけるお客様のプライオリティに応じ調整することもできますので、お申し付けください。



■車両見学

- ・ オーダーメイドのメルセデスベンツ・スプリンター
- ・ 電気自動車・テスラ社モデル X/S

【オーダーメイドのメルセデスベンツ・スプリンター】(2枚目は社内)



【電気自動車・テスラ社モデル X/S】



■試乗

実際に乗車して銀座方面、皇居方面の2ルートで回遊をしました。



ご予約・ご相談につきましては、日の丸リムジン様へお問い合わせください。

ご担当者：小住 勇一様

yuichi.osumi@hinomaru.co.jp

日の丸リムジン社 Web サイト：<https://limo-hinomaru.jp/>