

異常時案内放送訓練教材

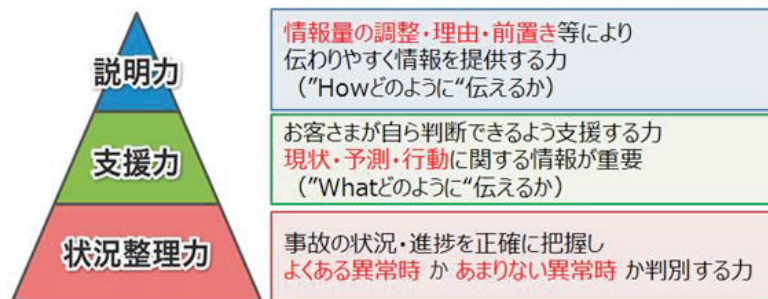
人間科学研究部

異常時に臨機応変に案内できる能力の育成を支援します

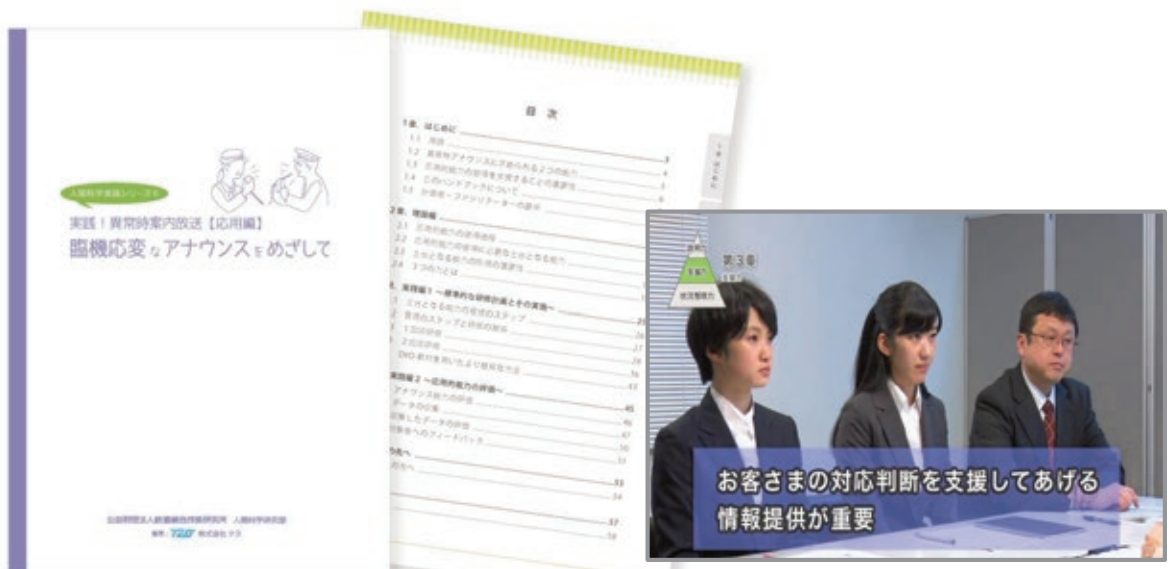
事故などで長時間の運転見合わせが生じたときなど、利用者の立場にたった臨機応変な案内ができれば、利用者の不満の軽減や、利便性の回復に有効です。DVD教材付きハンドブック「臨機応変なアナウンスをめざして」は、駅係員や車掌に、臨機応変に案内するためのコツをわかりやすく示し、その実践を支援します。

【特徴】

- 案内指針について理解していきます。
- 演習を取り入れた教材は、自習用、集合訓練用のいずれでも活用できます。
- 駅係員や乗務員に情報を発信する立場の指令員にも活用いただけます。
- 本教材をより有効に活用していただくため、事業者のご要望に応じた講習会をお請けすることができます。
- 初級編ビデオ教材「お客様の気持ちにたった異常時の案内放送をめざして」も販売しております。



異常時放送の案内指針(3つの力)



案内指針を学ぶための教材(左:ハンドブック, 右: DVD教材)