

2021年12月 1日

京成グループ

### 京成グループ各社がサービスアップに向けた取り組みを発表 「第18回 BMK実践事例発表会」および 「第7回 小さなサービスメモ表彰式」を開催しました 最優秀賞：北総鉄道株式会社

京成電鉄(本社:千葉県市川市、社長:小林敏也)をはじめとする京成グループでは、2021年11月30日(火)に京成ホテルミラマーレ(千葉県千葉市)において、京成グループ各社が、サービス向上の取り組みを発表する「第18回 BMK実践事例発表会」を開催しました。



「BMK実践事例発表会」は、京成グループ94社、約22,000人がグループ一丸となってサービス向上に取り組む「BMK(ベストマナー向上)推進運動【参考1】」の一環として毎年実施しているもので、今回で18回目を迎えました。

今回は、京成グループ10社がサービス向上に関する取り組み事例を発表し、「今後のサービス向上策の検討に役立つ」、「手軽に実践できる」などの選考基準のもと、聴講者による投票を行いました。最優秀賞には北総鉄道の「鏡プロジェクト」が選ばれ、BMK推進運動委員会委員長である京成電鉄代表取締役社長の小林 敏也より、表彰状と副賞が授与されました。

また、「小さなサービスメモ【参考2】表彰式」を同時開催し、京成グループ社員から寄せられた「手軽に実践でき、お客様の満足度が高い」約1,100件の取り組み事例の中から、京成グループ社員の投票により選ばれた9名と、積極的に取り組んだ3社を表彰しました。

本件の概要は、次頁の通りです。

## 『第18回 BMK実践事例発表会』について

1. 開催日時 2021年11月30日(火) 13時00分～15時55分

2. 会 場 京成ホテルミラマーレ 6階「ローズルーム」  
【所在地】千葉県千葉市中央区本千葉町15-1

3. 発表会社 京成グループ10社

①	京成電鉄株式会社	②	北総鉄道株式会社
③	京成バス株式会社	④	帝都自動車交通株式会社
⑤	京成タクシー成田株式会社	⑥	株式会社コミュニティー京成
⑦	京成バラ園芸株式会社	⑧	新京成リテーリングネット株式会社
⑨	株式会社関鉄クリエイト	⑩	株式会社筑波山京成ホテル

4. 内 容 (1)BMK推進運動委員会委員長 挨拶  
京成電鉄株式会社 社長執行役員代表取締役社長 小林 敏也  
(2)京成グループ10社による実践事例発表  
(3)聴講者による投票  
(4)研修会社講師による講評(株式会社インソース)  
(5)小さなサービスメモ表彰式(個人賞:9名、会社賞:3社)  
(6)実践事例発表会表彰式

5. 表 彰 (1)最優秀賞・・・1社

会社名	北総鉄道株式会社
発表テーマ	鏡プロジェクト

(2)優 秀 賞・・・3社

会社名	京成電鉄株式会社
発表テーマ	駅から発信する「見える！触れる！」 お客様サービス

会社名	株式会社コミュニティー京成
発表テーマ	地域と共生する店舗を目指して 『ファミリーマート東松戸駅店』の事例

会社名	新京成リテーリングネット株式会社
発表テーマ	ありがとうの輪を広げよう！ 「ありがとう運動」の取り組み

(3)委員会特別賞・・・1社

会社名	京成バラ園芸株式会社
発表テーマ	日本一のバラ街道を目指して

(4)奨励賞・・・5社

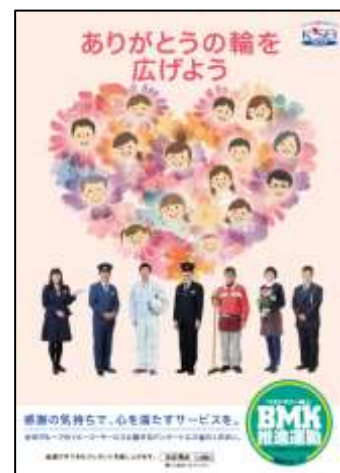
会社名	京成バス株式会社
発表テーマ	ありがとうの輪を広げよう
会社名	株式会社関鉄クリエイト
発表テーマ	～お客様に笑顔をお届けします～もりやマルシェ
会社名	京成タクシー成田株式会社
発表テーマ	新型コロナウイルス感染予防対策ハイヤー ～安全・安心・快適に～
会社名	帝都自動車交通株式会社
発表テーマ	コロナ禍におけるBMK
会社名	株式会社筑波山京成ホテル
発表テーマ	コロナ禍における お客様のお出迎えについて

以上

**【参考1】「BMK(ベストマナー向上)推進運動」について**

「BMK(ベストマナー向上)推進運動」とは、1999年10月1日から始まった京成グループ独自の運動です。お客様から常に信頼され、選ばれる企業グループとなることを目指し、お客様第一主義に基づくサービス向上に取り組み、「京成ブランドの確立・進化」を図ることを目的にグループ一丸となり、年間を通じて取り組んでいる運動です。

2019～2021年度のスローガンとして「ありがとうの輪を広げよう」を掲げ、参加各社が独自の目標・取り組みを検討・実施しています。



**【参考2】「小さなサービスメモ」について**

「小さなサービスメモ」とは、優れたサービス事例の共有を目的に、BMK推進運動の一環として2009年から京成グループ内で実施している取り組みです。2015年から社員のモチベーション向上のため、「手軽に実践でき、お客様の満足度が高い」という基準で、京成グループ各社の投票によって選ばれた社員を表彰しています。