



次で添乗指導のススメを解説!

…今日も快晴!… トラックドライバー日誌

「安全・安心」に欠かせない取り組みを、サンライズ運送に勤めるスタッフたちそれぞれのエピソードを通じて紹介。

第24話 ドライバーのココロも確認 添乗指導のススメ

わかりました!



ひとりの行動=全員が初心に戻る行動

車内での良い取り組みを発見して、社内で紹介したりルール化したりしましょう。
そのドライバーへの評価につながる上、全員の行動を変えていきます。



マンガ制作:ad-manga.com

良い事例があれば、研修時に全員に紹介しましょう。添乗指導は新入社員の
独り立ちに向けた育成はもちろん、既存社員への人事評価にも活用できます。

添乗指導とは安全手順を確認するよい機会です。例えば、習字で「安全」という文字が書けても、書き順が間違っていれば指導することになります。添乗指導の評価は、3段階や5段階評価に分けると、真ん中の評価が多くなりがちになるため、○か×がお勧めです。○を明確な社内ルールにしよう、○の姿になれるよう指導しよう。
また添乗指導は入社時だけでなく、健康診断と同様、年に1回以上は実施することをお勧めします。そして、特定の人のみに添乗指導をするのではなく「なぜ私に?」と不安や不満に感じることもあるので、全員に行うことがポイントです。ひとりに対して30分程度の短時間でも構いません。

健康診断と同様に添乗指導で安全診断

添乗指導は運転中の会話なので、「手短にかつ相手の記憶に残るよう」的確に伝えるため、コンパクト&インパクトなキーワードを使いましょう。

コンパクト&インパクトは、記憶に残るキーワード

とはいつても、無理に話そうとなくとも構いません。運転中だと無言の時間が長くても気にならないものです。もし何か話そうとすれば、車窓から見える他の車や沿線の施設など、共に目にするものは豊富なので、会話は弾むでしょう。一方で冗舌な人の場合は、いったん安全な場所に停車し、休憩がてら車内で缶コーヒーでも飲みながら、会話の時間を長めに設定するのも良いでしょう。このように「ドラレコ」では聞けないココロを確認できるのが添乗指導です。

かつての仕事は、「見て覚えるもの」と先輩から教えられたことはなかったでしょうか。しかし今は、仕事を見せて教える「時代」です。もしも18歳の高卒社員ドライバーが入社して、今日「日」あなたが運転する車両の助手席に乗るとしたら、車内で何をどのように教えますか?すべてのドライバーに初めてトラックを運転した日があり、その時に教えてもらった上司や先輩のことを覚えているはず。今や添乗指導は、若年層や未経験者にとって魅力的な応募条件になっています。そしてあなたは、先輩として指導をする立場です。初心や基本を思い出させる添乗指導は人のためならずと考えると、「対一の確認で互いの事故防止に役立つ時間を過ごしていきましょう。」

教わる側の中には人前であまり話さない人が、車内では冗舌になることも多々あります。前職での経験や入社経緯など身の上話を語ってくれたり、さながら人生ドラマを聞くような時間になることも。添乗指導は事故防止が主な目的ですが、「対一の会話は離職防止につながることもあり、ドラレコと添乗指導の組み合わせにより、「管理の死角」をなくすことができます。

「対一の会話を楽しむ添乗指導

教わる側だけでなく、
教える側も初心を思い出すことで成長につながる。
まさに「添乗指導は人のためならず」です。

ドラレコ+添乗指導=管理の死角をなくす

添乗指導では、バック走行時の確認方法や顧客ごとになる荷扱い方法など、ドラレコでは見えない行動も確認していきましょう。



自分の意思を周囲に合図で発信できるかなど、接客マナーにも
通じる運転マナーも添乗指導時には教えていきましょう。



高柳 勝二 (たかなぎ かつふみ)

株式会社 プロデューブ代表取締役。1990年、運送会社にドライバーとして入社し、管理職を経て18年間勤務。2008年に株式会社 プロデューブ設立。中小運送会社からの依頼が多い「提案型」研修は、受講されたドライバーや管理者からの「おもしろい、眠くない、分かりやすい」との評判が口コミで広がり、各都道府県のトラック協会や協同組合等の研修会でも講演多数。2016年度から2022年度まで国土交通省「自動車運送事業に係る交通事故対策検討会」委員。

添乗指導は人のためならず