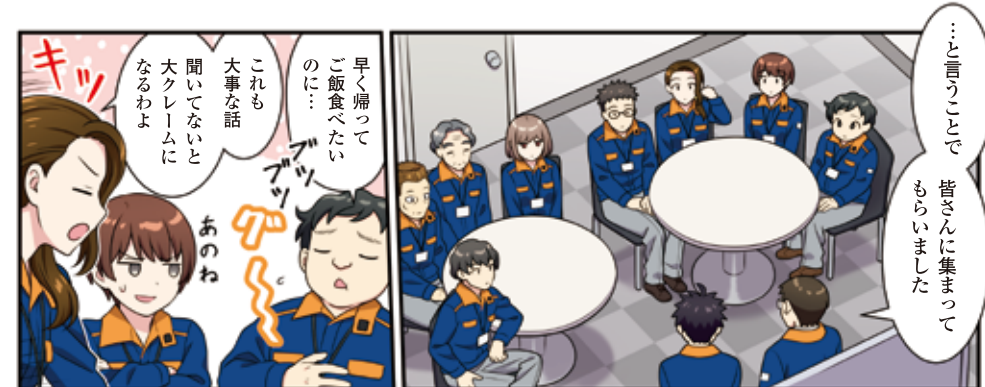


・・・今日も快晴!・・・ トラックドライバー日誌

「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23話 荷扱い同様、振る舞いも丁寧に



次で印象を良くする振る舞いを解説!

退出時のひとは、印象を左右します

別れ際に残す言葉は、大きな印象を残します。
好印象となるよう「またよろしくお願いします」のひとことをお忘れなく。



マンガ制作:ad-manga.com

会社として挑戦すれば、企業のブランド力UP!

時には役者になったつもりで 良いドライバーを演じましょう

役者もセリフが長いと覚えるのが大変です。
時に良いドライバーを演じるのも同じ。
短くてお勤めのセリフといえ「あいさつ」です。



訪問時、好印象を与える振る舞い
・手は横で下におろす
(ズボンのラインに添える)
・アイコンタクトを忘れずに
・元氣よく、笑顔であいさつ

「感情」と「表情や行動」を 切り離すのがプロ

人は感情の生き物。時には感情的になる時もあると思いますが、
そこはプロとして良いドライバーを演じる習慣を身に付けましょう。

代表として・代理として・プロとして演じる

ドライバーは荷主さまの前では「運送会社の代表」として対応することが望まれ、そして配送先さまの前では「荷主さまの代理」としての対応が求められます。

運送会社への仕事の依頼は荷主からであつても、ドライバーに対する仕事の評価は配送先からの「ひと声」が反映されやすくなります。だからこそ「お客さまを好きになる」のが一番良いのですが、人は互いに感情を持つので、付き合いくらい人や場面もあるでしょう。本音や感情は表情に出やすいものです。よって、人と人が付き合っていくためには、感情と表情を切り離すことや、好意的と思われる立ち振る舞いも時には必要です。演じるうちに「はまり役」になり、仕事も会社も仲間もお客さまも「好き」になれたら、周囲の協力や理解を得やすくなり、その環境における居心地が良くなるものです。

「お」が付く言葉習慣化

客先であいさつをしたら、次は用件を伝えます。その際にお勧めなのが、「お」が付く言葉を使用すること。例えば仕事中によく使うと思われる「積む・走る・降ろす」。ただ単純に「お」を付けると、それぞれ意味が違ってしまうので、伝わりにくい言葉になるため、いったん「預かる・運ぶ・届ける」に変換して「お」を付けてみましょう。
「積みにきました」よりも「お預かりにきました」。「今から走ります」よりも「今からお運びします」。「降ろしにきました」ではなく「お届けにきました」と、それぞれ後者の方が丁寧な印象を得られるでしょう。

皆さまは有料で運送業務を請け負っています。荷物を正しく丁寧に扱うのは当たり前といえますが、同じように好印象につながる丁寧な振る舞いもとても大切です。

退出時の「ひとこと」で配送先さまをファンに

退出時の印象は入場時の印象を上回って、次の仕事に影響を与える場合があります。退出時には「またよろしくお願いします」の言葉を発してみましょう。

荷主の顧客である配送先が、次回もその荷主に商品を発注することを考えると、今まで通り同じ運送会社に仕事の依頼が舞い込む可能性が高いといえます。逆に、もし配送先さまが他のメーカーへ発注すれば、運送業務はそのメーカーと取り引きしている運送会社となり、運ぶ仕事がなくなるケースもあります。

ですので、配送先さまを大切に、ファンにしましょう。繰り返しになりますが、ドライバーへの評価として、配送先が荷主に伝える「ひとこと」がとても大切だからです。



高柳 勝二 (たかなぎ かつじ)

株式会社 プロデューズ代表取締役。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 プロデューズ設立。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・眠くならない・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。