



ドライバーと内勤者とのコミュニケーション

物流の2024年問題により、物流業界では輸送力の低下が深刻になっています。この問題の一因として、ドライバーの雇用が難しくなっていることに加え離職があり、採用とともに育成・定着の取り組みは最重要課題のひとつです。今回は、ドライバーの定着につながる内勤者とのコミュニケーション術について紹介します。

「個別面談」で離職の兆候をキャッチ

ドライバーの定着を図るためには、効果的なコミュニケーションが不可欠です。あらゆる原価が高騰する中で、コミュニケーションは無料で実施できる重要な施策になります。特に、ドライバーとの「個別面談」は離職の兆候を早期に捉えることができ、離職を最小限に抑えるために有効な手段です。この面談

によって、ドライバーが自発的に「辞めます」と言い出す前に対策を講じることができ、問題解決につながります。

運送会社によっては会社の状況や目的に併せて、面談の方法や内容を工夫している場合もあります。ここでは2社の事例を紹介します。



柴田 純平 (しばた じゅんぺい)

船井総研ロジ株式会社 物流ビジネスコンサルティング部 DX推進チーム所属。運送会社・物流会社向けに、ドライバー採用・定着化・育成をメインテーマに業績アップコンサルティングを展開。300以上の運送会社の事例をもとに、ホームページを活用した求人や、慢性的な人手不足に陥らないための、定着・育成施策の立案を得意としている。

アイデアを活かして、定着率アップ

事例①

長距離ドライバーの定着率を上げる「電話面談」

A社では、長距離輸送をメインにフリー運行も行っており、各ドライバーと対面してコミュニケーションをとる機会がありませんでした。そのためこの会社では、内勤者を集めて終礼を開始。その日に気になったドライバーを2名ピックアップして、終礼の場で電話をかけ10分～15分ほど話し、コミュニケーションをとっています。

〈効果〉

普段あまりコミュニケーションをとらないドライバーとも気軽に話せるようになったことで、「業務報告」に加え「相談」も増えているとのこと。定着率が上がっているとともに、終礼の副次的な効果として、業務終了の区切りがつくようになり、内勤者の残業時間が減少しました。



事例②

若手・未経験ドライバーの入社後フォロー

トレーラーでの木材配送を行っているB社では、運転とフォークリフトの両スキルが必要で、ドライバーの育成に時間がかかっていました。また、若手で業界未経験の採用も多く、入社後のドライバーは不安を抱えていたとのこと。その対策として入社後の4週間は、1週間ごとに目的に合わせた各担当者が約30分の面談を実施しています。

〈効果〉

さまざまな角度から、入社後のドライバーの意見や不安を引き出すことができました。同時にその声を参考に教育体制の改善も行い、育成の効率化を実現。取り組みを始めて以降、若手・未経験ドライバーの退職者を1人も出すことなく、良好なコミュニケーションによる育成が、定着率アップにつながっています。



各面談の流れ

- 1週目：役員による「メンタル面」のフォロー
- 2週目：採用担当者による「指導状況」のフォロー
- 3週目：現場担当者による「業務面」のフォロー
- 4週目：事務員による「会社全体」のフォロー

個別面談は、ドライバーと内勤者とのコミュニケーションを活発化させ、定着率向上に有効な施策です。自社の状況や目的に応じて、コミュニケーション方法を工夫しながら取り組んでみてください。