



速水が確認に
こだわる理由は解説ページで

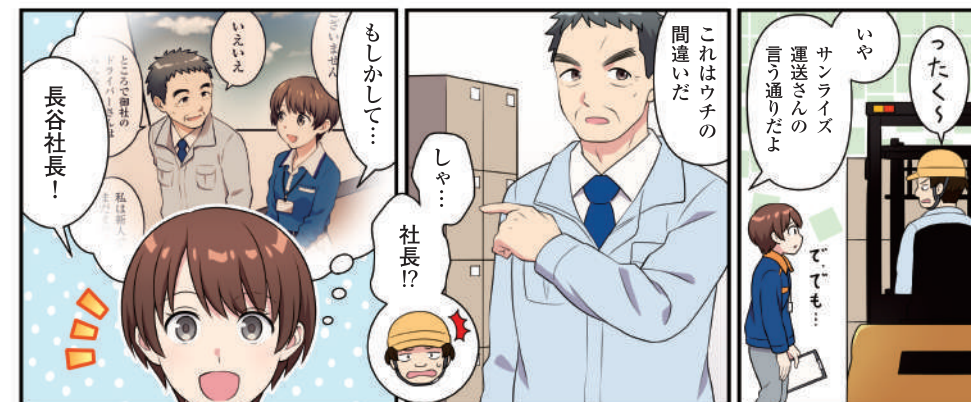
・・・今日も快晴!・・・

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33話
1回・1秒の確認で
お客さまのミスも
見過ごさない

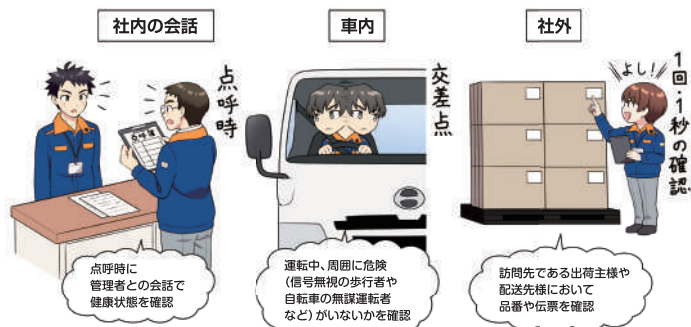
ドライバー
綾瀬 小陽(24)



1回・1秒の確認でお客さまのミスも見過ごさない

安全は、1回・1秒の確認の積み重ね

さまざまな場面で行う確認。面倒と感ずることもありますが、誰にでもできる簡単な行動です。
汗水たらして配送したのにミスを発見できず、誤配送で冷や汗や脂汗をかくことがないように、もう一度確認を！



人は誰しも間違え、忘れるもの。だから1回・1秒の確認を！

マンガ制作: ad-manga.com

人生において、誰もが忘れ物や落とし物をした経験があるように、残念ながら人は必ずミスをするものです。一方で確認をすることで、忘れ物や落とし物に早く気づき事なきを得ることからミスが多い人と少ない人では、確認のやり方や回数に差があると思います。
ミスをしないために確認をするという考え方よりも、ミスはあることを大前提に、積極的にミスを「探す・発見する」ための確認をしましょう。限られた時間内で仕事をしていると、仕事量の増加につれてミスを確率も増します。しかし確認してミスを「探す・発見する」ことで、時間や利益のロスを防げるのです。

ミスを「探す・発見する」ための確認を

何かと時短を図るべき「時世」ですが、仕事に省いてはならない時間が確認です。確認1回に要する時間は約1秒。1秒あれば確認に関することはほとんど済むので、急げば急ぐほど確認を！
特に師走は気忙しくて焦りの心理になりやすく、到着後の商品確認が横着になれば誤配送にもつながりやすいもの。さらに、誤配送が発覚して商品の差し替えに向かう際は、焦りの運転で交通事故にもつながりかねません。

確認は1回・1秒で簡単に済ませるもの

お客さまのミスを見つけられるドライバーは、お客さまからの信頼が増すドライバー

お客さまのミスを発見すると、最上級の感謝の言葉をいただけます。さらに時間のロスを減らすことも可能です。



ミスを「探す・発見する」ための確認を

運送会社がお客さまに最も喜ばれるのは、商品を安全に運ぶことだと思います。そうすれば、お客さまから必ず「ありがとう」と言っていたでしょう。

次にお客さまに喜ばれるのは、お客さまのミスを発見して伝えることです。運賃をいただいている上に、「さすが」「助かった!」そして「ありがとう!」と感謝されることでしょう。自分のミスを探してなくすることは「あたりまえ」の行動です。お客さまのミスも探して「フォローすれば「ありがとう!」と言われる行動になるのです。

またドライバーが、お客さまの出荷ミスに気付かないまま商品を持ち出して、配送先に向かってしまうこともあるかもしれません。そうすると配送先で足止め状態になったり、再配達で二度手間になることで無駄な時間が発生してしまいます。お客さまのミスを探すことで、貴重な時間のロスを減らせるのです。

確認は自分のためだけでなく、お客さまのミスも見つけて感謝に変える

お客さまのうっかりミスも自分が確認してフォローすることで、感謝の言葉だけでなく、時間も有効に使えるようになります。



高柳 勝二 (たかやなぎ かつじ)

株式会社 プロデキューブ代表取締役。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 プロデキューブ設立。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。