

今日も一日安全に! トラックドライバー日誌 2

現場を知るドライバーから、管理者へと歩みを進めた速水。リーダーとして仲間の先頭に立つ綾瀬ドライバー。管理者やドライバーに求められる取り組みを、それぞれの視点から紹介していきます。

第2話 商品とあいさつ・報告は「先出し」が鉄則

速水センター長

おはよう
ございます!

ドライバーリーダー
綾瀬 小陽 (24)

ガチャ



私仕事があることを「あたりまえ」と思っていないんです

じゃあ仕事をいただけるこの感謝が行動に表れてるのか…?

そ…そこまで感じていたとは…!

奇遇だな…俺

いや私も
そう思ってるよ



前に勤めていたパン屋さんでは味も接客もすごく大事にしていました

だから近くにライバル店ができた時も常連のお客さまが支えてくれていたんです!



でも運送会社で働くほうがお客さまが気になりますよ



いやドライバー時代は気がつかなかったけどカウンターのなかから初めて見える景色があるなあと…



なるほど…

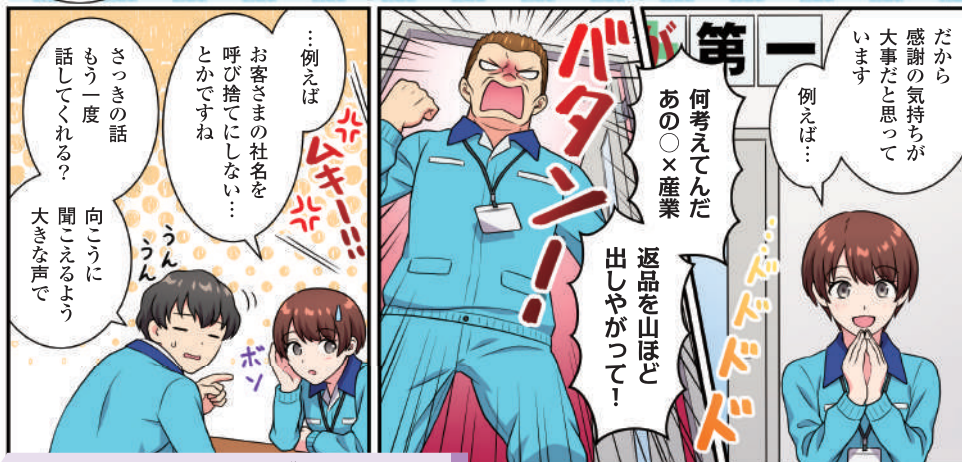
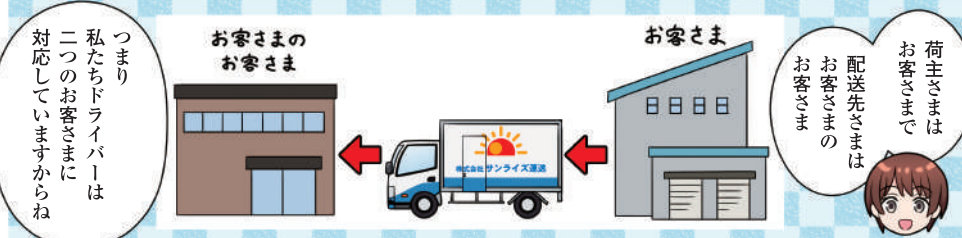
どうしたんですか?

センター長(管理者)
速水 涼 (36)



例えばあいさつひとつでも人によってここまで違いが…

おはようっす



だから感謝の気持ちが大それたと思っています

…例えばお客さまの社名を呼び捨てにしない…とかですね

さっきの話もう一度話してくれる? 聞こえるよう大きな声で



例えば…



え? そうですね…

このままアクセルふんじやえろ!

遅れそうだ…

いやいや大事なことだ報告なしに遅れるのはクレームにつながるから…

そういうば昨日も午後便で「遅れそう」と報告くれたよな

結果的に時間通りに到着できましたけどね!

何か別のこと思いたしてます…?

お客さまから一番に選ばれる方法は解説ページで

商品とあいさつ・報告は「先出し」が鉄則

報告とは「感謝か謝罪」を伝える行動

人と会う機会が多いドライバーにとって、あいさつは仕事の一部。「ありがとう」と「ごめんなさい」は、人生の中で何度も使ってきた大切な言葉です。子どもの模範としても「感謝と謝罪を素直に伝えられる大人」でありたいものです。



ありがとう(感謝)は「何度も伝える」
ごめんなさい(謝罪)は「早く伝える」

マンガ制作:トレンド・プロ



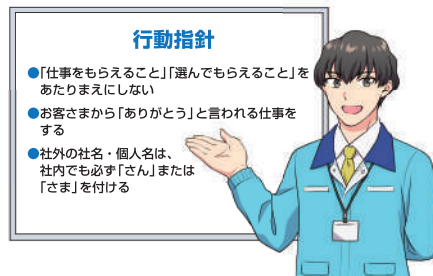
悪い報告は「早く」、感謝は「何度も」

運送会社が安全を確保したうえで選ばれ続ける理由は、「コスト面」だけではありません。日々の業務で重要なのが、「日常的なあいさつ」と「異常時の報告」です。

あいさつの量は相手への関心を示し、その質は敬意を表します。運送業では、商品とあいさつは「先出し」が鉄則です。また、報告とは単なる事実連絡ではなく、感謝や謝罪を伝える行動でもあります。悪い報告は「早く」、感謝は「何度も」伝えることが信頼につながります。運送会社の仕事は、出荷主さまと配送先さまの間の納品の約束を代行する事です。渋滞などで予定通りに進まない場合も、遅れの報告を含め報告は仕事のつちと考えましょう。

仕事とは、顧客から選ばれ続ける活動

社内において、お客様の社名を「呼び捨て」にしていますか?「相手を敬う言葉」を習慣化し、その重要性を常に認識することは、日頃からの努力と感謝につながり、お客様から「選ばれる企業」につながります。



今日の「ありがとう」は、明日の「あたりまえ」に



運送会社が向き合うべき相手とは

運送会社には、「出荷主さま(発荷主)」と「配送先さま(着荷主)」という二つのお客様が存在します。売り手である出荷主さまと、買い手である配送先さまという関係が多く、商習慣上は「買手側」が優位に立つことが少なくありません。運送会社にとって配送先さまは、「いわば」お客様のお客さまです。

仕事を依頼し、運賃を支払うのは出荷主さまですが、評価や要望、クレームが生じるのは配送先さまであることがほとんどです。その声は出荷主さまに伝わり、取引への影響を懸念して、委託先変更が検討されることもあります。一方で、配送先さまから「いつも〇〇運送さんでお願いします」と指名されれば、運賃が多少高くても安心感から受注は継続しやすくなります。配送先さまは、出荷主さまの大切なお客様です。その配送先さまをファンにすることは、結果として二つのお客様双方に喜ばれる取り組みといえるでしょう。



仕事における二つの自由

業種を問わず、仕事には二つの自由があると考えます。運送業に置き換えた場合、ひとつ目は「荷主さまは依頼先を選べる自由」です。そのため運送会社は「いつまでもあると思うなこの仕事」と肝に銘じましょう。受注が顕著に減ってからの荷主離れに慌てるのではなく、日頃から蓄積することなく感謝しながら仕事に向き合うことが重要です。

もうひとつは「誰でも仕事を真似できる自由」です。自社が考えた良いサービスやアイデアも特許がない限り、ライバル社は自由に真似できます。したがって、業務内容のアップデートや新しいアイデアの継続、時代に合ったサービスの提供が常に求められます。

つまり「選ぶか選ばないかは相手の自由」「真似されるのも市場の自由」。この二つの自由を前提に、感謝や努力を続けていかなければなりません。

管理者・トラックドライバー、双方の視点から必要な心構えや事故防止ノウハウを紹介していきます。

今日も良い仕事(あいさつ・報告)を！
明日も受注を得るために。



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。