



## ドライバーとのコミュニケーションは 配車効率を高める重要なツール

実は、「ドライバーとのコミュニケーション」は利益確保に欠かせない要素なのです。なぜなら、コミュニケーション不足によりドライバーの生産性が低下すれば、車両回転率や稼働時間の悪化が考えられるからです。そこで今回は、ドライバーとのコミュニケーションを円滑にするポイントについてお伝えしたいと思います。

### ドライバーの不満を取り除き会話を円滑に

コミュニケーションは、ドライバーの生産性向上や配車効率を高める重要なツールです。

しかし、配車内容によってドライバーがストレスを感じることが多ければ、同時に不平不満も蓄積されます。そうすると、ドライバーは配車担当者に対して嫌悪感を抱き、会話もなくなるでしょう。そこで、会話の円滑化を図るために必要な、ドライバーの不平不満を取り除くポイントを下記にあげました。



#### ①前日と当日の配車内容を考慮していますか？

都度配車ルートを変えられるならば、例えば、「前日は近場エリアを数十軒配達したのなら、翌日は遠方の配達に割り振る」など負担を分散しましょう。負担を平準化し、ドライバーの不平不満を緩和することにつながります。

#### ②届け先との相性を把握していますか？

ドライバーと相性が悪い届け先がある場合、そこに行くともげに扱われ、ストレスが増大する可能性があります。それを防ぐためにも、各軒先とドライバーの相性を事前に把握しておきましょう。



#### ③家族構成を把握していますか？

家族を持っている場合、入学式や運動会など様々な行事が発生します。その際に家族構成を把握し、行事に参加できるようなケア(例えば、その日だけ日中の仕事から夜間に切り替えるなど)をしましょう。本人だけでなく家族まで考慮することで、良好な関係を築くことができます。

緻密な配車を行ったとしても、最終的に商品を軒先に届けるのはドライバーであり、ドライバーなくして経営は成り立ちません。これからもコミュニケーションを大切にして、利益の確保に努めてください。